



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO.

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÀREA DE
RECEPCIÒN DEL HOTEL-SPA HACIENDA PANOAYA”**

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÌTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO

PRESENTA:

LUZ ADRIANA DOMÍNGUEZ OSORIO

DIRECTORA:

M. en T. MARÌA ELENA UMBRAL MARTÍNEZ

REVISORAS:

L. en T. AGRIPINA DEL ÀNGEL MELO

M. en A. BLANCA ESTELA CHAVARO DE LA TORRE

TEXCOCO, EDO. DE MÉXICO, OCTUBRE 2011

Texcoco, México a 5 de Septiembre de 2011

M. EN C. JUAN MANUEL MUÑOZ ARAUJO
SUBDIRECTOR ACADEMICO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO
PRESENTE:

AT'N M. EN F. GUADALUPE LIZETH ARCE CHÀVEZ
RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE TITULACION.

Con base en las revisiones efectuadas al trabajo escrito titulado **"Manual de procedimientos para el área de recepción del Hotel Hacienda Panoaya"** que para obtener el título de Licenciado en Turismo presenta la sustentante **Luz Adriana Domínguez Osorio**, con el número de cuenta **0522566** respectivamente, se concluye que cumple con los requisitos teórico-metodológicos necesarios para su aprobación, pudiendo continuar con la etapa de impresión del trabajo escrito.



M. en A. Blanca Estela Chavaro
De la Torre.
REVISOR

ATENTAMENTE



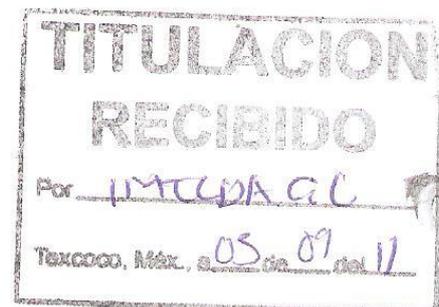
L. en T. Agripina del Ángel Melo

REVISOR



M. en T. Maria Elena Umbral Martinez.
DIRECTORA

c.c.p. Sustentante.- LUZ ADRIANA DOMÍNGUEZ OSORIO
c.c.p. Director.- M. en T. MARÍA ELENA UMBRAL MARTÍNEZ
c.c.p. Titulación



AGRADECIMIENTOS

Para que esta investigación pudiera desarrollarse, tuve que recorrer un camino de cinco años en una gran institución la UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO, principalmente al Centro Universitario Texcoco, gracias por haberme dado las armas necesarias para ser una profesional en mi carrera.

Le agradezco a mi directora María Elena por ser parte de mi formación académica, como profesora y como coordinadora que siempre estuvo para guiarnos a tomar las decisiones correctas, por su gran apoyo y motivación para la elaboración y culminación de este trabajo.

A mis revisoras Lic. Agripina y M. Blanca por el apoyo y tiempo ofrecido para la realización de este trabajo.

A toda mi familia que siempre me ha brindado su apoyo, no solo a lo largo de mi carrera, sino en mis 24 años que llevo perteneciendo a la familia Domínguez Osorio, gracias a mis abuelitos, a todos mis tíos y tías, a mis padrinos que son mis segundos padres, a mis primos y también a mis sobrinos por que todos somos una familia.

DEDICATORIAS

Este trabajo se lo dedico a las personas más importantes de mi vida, a mis padres Esther Osorio y Alberto Domínguez, gracias por su apoyo incondicional, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, alentándome siempre a seguir adelante y otorgándome la oportunidad de ser alguien en la vida, por que me han dado una familia de la que me siento inmensamente orgullosa por que juntos siempre hemos salido adelante. Va por ustedes, por lo que valen, por que admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí. Los amo

A mi hermano Carlos, gracias por el camino que me has ido dejando, por los sacrificios que has hecho, por que este logro también es tuyo, seremos licenciados, gracias por que en cada paso de mi vida cuento contigo, por que siempre seremos hermanos y siempre serás mi ejemplo a seguir.

ÍNDICE

Introducción.....	1
Capitulo I Marco Teórico	4
1.1 Turismo.....	4
1.2 Practicas Turísticas.....	5
1.3 Turismo Cultural.....	7
1.4 Haciendas.....	8
1.5 Hoteles Hacienda.....	11
1.6 Los Manuales Administrativos.....	15
1.7 Manual de Procedimientos.....	18
Capitulo II Marco Referencial.....	25
2.1 Municipio de Amecameca.....	25
2.2 Ubicación Geográfica.....	26
2.3 Historia de la Hacienda Panoaya.....	27
2.4 Servicios de la Hacienda Panoaya.....	29
2.5 Diagnostico de la Hacienda Panoaya.....	37
Capitulo III Manual de Procedimientos para el área de recepción del Hotel-Spa Hacienda Panoaya.....	43
3.1 Introducción.....	44
3.2 Objetivo.....	44
3.3 Aplicación del manual.....	44
3.4 Sistema de organización y departamentalización.....	45
3.5 Centralización.....	45
3.6 Relación personal-autoridad.....	45
3.7 Organigrama de la organización.....	46
3.8 Responsabilidad general del puesto.....	47

3.9 Perfil de recepcionista.....	47
3.10 Funciones del puesto de recepcionista.....	49
3.11 Reservasiones.....	51
• Reservación por teléfono.....	52
• Reservación en recepción.....	56
• Formato de reservación.....	59
3.12 Registro de Huéspedes.....	61
• Registro con reservación.....	62
• Registro sin reservación.....	64
• Ficha de registro.....	66
3.13 Cambios.....	68
• Cambio de habitación.....	68
• Cambio de tarifa.....	70
3.14 Salida de Huéspedes.....	73
3.15 Reportes.....	77
• Reporte de hotel.....	78
• Reporte de Spa.....	80
3.16 Información.....	83
3.17 Etiqueta Telefónica.....	87
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	94

Introducción.

El turismo, tal como lo conocemos en la actualidad, nació en el siglo XIX como una consecuencia de la revolución industrial, que permitió los desplazamientos con la intención de descanso, ocio, motivos sociales o culturales, anteriormente, los viajes se encontraban relacionados con el comercio, los movimientos migratorios, las conquistas y las guerras. Como actividad el turismo brinda oportunidades de empleo en los establecimientos que satisfacen las necesidades de los turistas, como los hoteles, restaurantes, medios de transportación y otros complementarios.

Los hoteles como una empresa turística, son aquellos que brindan alojamiento, estos de acuerdo a los servicios que ofrecen pueden tener diversas clasificaciones por ejemplo de Clase Especial, Gran Turismo, cinco y hasta una estrella. A partir de lo anterior el Hotel Hacienda Panoaya es catalogado con 4 estrellas y forma parte del desarrollo turístico más importante del oriente del Estado de México.

El hotel Hacienda Panoaya se encuentra ubicado en el municipio de Amecameca en el Estado de México y se localiza a 45 minutos aproximadamente del Distrito Federal. Desde su apertura no ha contado con una eficiente administración lo que ha provocado una mala organización de sus recursos materiales y humanos.

El personal que colabora en el hotel generalmente tiene duplicidad en sus funciones en ocasiones trabaja tanto en el restaurante como en el hotel, esto propicia problemas con sus subordinados que en otros días son liderados por otra persona y así mismo, se rola en los departamentos ocasionando un mal servicio a los turistas, ya que no se cuenta con la información necesaria para dar solución a problemas y mejorar el servicio hacia los clientes.

Por tal motivo surge la siguiente **pregunta de investigación**: ¿Como desarrollar un manual de procedimientos que ayude a mejorar y coordinar al personal en el área de recepción del hotel Hacienda Panoaya para la ejecución de sus tareas?

El **objetivo general** de esta investigación es:

“Diseñar un manual de procedimientos para el área de recepción, con el propósito de que se cuente con un instrumento que defina las actividades del personal”.

Para lograr el objetivo general nos ayudaremos en los **objetivos específicos** que son:

- Identificar los deberes y responsabilidades de cada puesto específico.
- Analizar la secuencia lógica y cronológica de las operaciones o actividades de cada área.
- Documentar las acciones que realizan las personas en el área de recepción.
- Desarrollar un instrumento que precise las funciones del área de recepción y así coordinar al personal.
- Contar con un instrumento que sea de fácil manejo y comprensión en el área de recepción para así dar un mejor servicio.

El desarrollo de este manual permitirá que la organización cuente con una estructura que le permita tener un mejor funcionamiento en cada una de sus áreas, el realizar un manual de procedimientos para la recepción se dotará a la organización de comunicación, coordinación, dirección e interacción en el área de recepción, así mismo funcionalidad adecuada en el área donde se diseñe el manual de procedimientos.

Con la realización de este manual el hotel Hacienda Panoaya presentara un mejoramiento en su organización, obtendrá mayor demanda y rentabilidad; su personal contará con claridad y facilidad en cuanto a sus funciones y actividades, se evitará la duplicidad y con esto los clientes se beneficiarán con un mejor servicio, contarán con información veraz y el servicio será homogéneo y de calidad. Así mismo, se podrá examinar continuamente la forma en que ofrecen y prestan el servicio a sus clientes.

Cabe señalar que para la realización de está trabajo se realizo una investigación que **por su profundidad** es de carácter **descriptiva** pues se pretende conocer primero la situación en la que se encuentra la Hacienda Panoaya sobre todo en el departamento de recepción del hotel, para así realizar un diagnóstico.

Por su naturaleza esta investigación es **aplicada**, ya que busca a partir de la información recaudada sobre el departamento de recepción del hotel en la Hacienda Panoaya, diseñar un manual de procedimientos que ayude a mejorar la atención a los clientes y así mismo que el personal cuente con un documento que le permita seguir en forma metódica la ejecución de sus actividades.

Por su periodo en que se realizar es de carácter **transversal**, es decir, que se estudiará en un momento determinado.

Por su fuente de información esta investigación es **documental y de campo**; documental ya que se buscara toda la información necesaria que permita elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio y de campo ya que se visitará el lugar donde se encuentra el objeto de estudio.

En el siguiente cuadro se sintetizan el método, la técnica e instrumento empleados en el trabajo.

METODO	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Síntesis de la observación.	Observación ordinaria o participante	Guía de observación. Diario.

Capítulo I MARCO TEÓRICO

1.1 Turismo.

A lo largo del siglo XX el Turismo se ha impregnado de diferentes definiciones; resultado de las investigaciones de algunos estudiosos (Gali, Majo y Vidal 2000).

Uno de ellos es De la Torre (1980) quien concibe al turismo como “Un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”.

Por su parte Molina (citado en Vidal 2005) lo define como “Un fenómeno social, ambiental, económico y psicológico, manifestado por el desplazamiento temporal de una o varias personas fuera de su lugar de residencia habitual con motivos de ocio, salud, religión, estudio, entre otros, haciendo uso o no de la planta turística del lugar de destino, y que durante su tiempo libre realiza actividades que se deseen y que el núcleo receptor permita”.

Otras definiciones son el resultado de intentar proporcionar y adoptar una terminología común así, la OMT aprueba en la conferencia de Ottawa celebrada en junio de 1991 la siguiente definición (McIntosh, Goeldner, et al, 2004) “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo, consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otras”.

1.2 Prácticas Turísticas.

El fenómeno turístico empezó a desarrollarse plenamente en la década de los 50`s, finalizada la 2ª Guerra Mundial, cuando factores de carácter político, económico, laboral, tecnológico y comercial desembocan en el nacimiento del denominado “turismo de masas”, basado en el consumo de viajes estandarizados, comercializados a gran escala, económicos y con todos los servicios incluidos. Esta democratización del turismo, es decir el fenómeno del turismo de masas, se desarrolla plenamente durante la década de los 60`s (Gali, Majo y Vidal 2000).

El Turismo de Masas o Tradicional, entendido como la práctica realizada por grandes grupos de personas a destinos comunes principalmente de sol y playa, tiene su origen en la activa acción comercial llevada a cabo por la denominada “industria turística”, fundamentalmente la que realizan los mayoristas y tour operadores en los centros emisores, su crecimiento se ha visto muy favorecido como consecuencia de los grandes centros turísticos creados en los países receptores, con el propósito de obtener los beneficios que ofrece el turismo (Acerenza, 2000).

Para el año de 1970, se deseaba algo distinto, que el servicio fuese personalizado, es entonces que surge el Turismo Alternativo, que precisamente ofrece una alternativa al servicio estandarizado, a la masificación de los lugares visitados y a las actividades realizadas en el turismo tradicional, esta práctica turística se caracteriza por ofrecer destinos nuevos y completamente diferentes al de sol y playa, cuentan con una infraestructura que va de acuerdo al lugar visitado, generalmente la emisión de turistas que realizan esta práctica provienen de países con un alto desarrollo económico, el turismo alternativo es elitista, hay una participación activa de las pymes y de las comunidades locales dejando atrás a las grandes compañías transnacionales, existe también una alta interacción con el medio debido a que algunas de las modalidades de esta práctica se realizan en la naturaleza.

Dicha práctica turística tiene toda una gama de alternativas de viaje que incluyen, entre otras, turismo de aventura, turismo rural y al turismo ecológico o ecoturismo y turismo cultural.

Dentro de esta práctica turística que es la alternativa se pueden observar algunas características del actual turista (Acerenza, 2000), ya que las personas que practican el turismo alternativo, desean conocer y tener un contacto más estrecho con los pueblos y sus manifestaciones culturales, experimentar nuevas emociones o realizar alguna actividad fuera de lo común, lejos de la civilización, conocer y disfrutar la práctica de las labores del campo o simplemente aprovechar los beneficios de la naturaleza. Por lo general, dichas personas viajan solas o en grupos reducidos, ocupan alojamientos distintos de los ofrecidos por la industria turística tradicional, y en sus desplazamientos por el interior del país visitado utilizan los medios de transporte público existentes en el lugar.

Gali, Majo y Vidal (2000) mencionan que el nuevo turista tiene ahora la experiencia de viajar y en consecuencia dispone de la información. Se trata pues de una persona más conocedora, más exigente, más culta, más preocupada y sensibilizada con los impactos sociales, económicos y ambientales. El turista cansado de las ofertas tradicionales ha abandonado la pasividad para convertirse en un sujeto más dinámico y participativo. Por todo ello, están cambiando sus motivaciones, sus necesidades y sus deseos.

Aunque el denominado turismo de sol y playa siga siendo una de las principales motivaciones de los desplazamientos turísticos, este se debe complementar con otras actividades. Ello nos llevara a definir que es el turismo cultural.

1.3 Turismo Cultural.

Con la denominación de Turismo Cultural, se engloban recursos o actividades que atraen a gente de otros lugares a desplazarse hasta ellos, para conocer, participar, enriquecer su formación estético-cultural, disfrutar con su contemplación, degustación o participando en los mismas.

Esto ocurre visitando ciudades monumentales, pueblos con interesantes conjuntos arquitectónicos, espacios naturales con gran belleza paisajística, museos, exposiciones, para conocer y participar en fiestas populares o disfrutando de la gastronomía de un lugar o modo de vida de las gentes. Estos y otros más constituyen el variado y abundante muestrario de los recursos turísticos culturales (García, 2002)

Toselli (2006) menciona algunas definiciones de Turismo Cultural, dentro de las más clásicas encontramos al ICOMOS (International Council on Monuments and Sites), que a través de la Carta del Turismo Cultural, adoptada en Bélgica en 1976 en el Seminario Internacional de Turismo Contemporáneo y Humanismo, definen al "Turismo Cultural como aquella forma de turismo que tiene por objeto, entre otros fines, el conocimiento de monumentos y sitios histórico artísticos. Ejerce un efecto realmente positivo sobre éstos en tanto y en cuanto contribuye - para satisfacer sus propios fines - a su mantenimiento y protección. Esta forma de turismo justifica, de hecho, los esfuerzos que tal mantenimiento y protección exigen de la comunidad humana, debido a los beneficios socio-culturales y económicos que aporta para toda la población implicada"

La Organización Mundial del Turismo (OMT), en 1985, aporta una definición de carácter técnico: "el movimiento de personas debido esencialmente a motivos culturales como viajes de estudio, viajes a festivales u otros eventos artísticos, visitas a sitios o monumentos, viajes para estudiar la Naturaleza, el Arte, el Folklore y las peregrinaciones".

Y otra de carácter más general: "todos los movimientos de personas para satisfacer la humana necesidad de diversidad, orientados a elevar el nivel cultural del individuo, facilitando nuevos conocimientos, experiencias y encuentros

Por otra parte García (2002) define al Turismo Cultural como "El que realizan aquellas personas que se desplazan de su lugar de residencia, para conocer y disfrutar del paisaje, el patrimonio histórico-artístico monumental, fiestas y gastronomía de otros lugares o para participar en Congresos y reuniones científico-culturales".

Después de revisar algunas definiciones sobre el Turismo Cultural, para efectos de este trabajo se propone una definición "Aquella actividad que realizan las personas fuera de su lugar de residencia para contemplar, conocer y disfrutar del patrimonio tangible (monumentos históricos, artísticos y naturales) e intangibles (gastronomía, música, danza, etc) del lugar, obteniendo un placer intrínseco de tal hecho."

Algunos de los lugares tangibles que disfrutamos en el Turismo Cultural son las Haciendas.

1.4 Haciendas.

Se denomina hacienda a una finca agrícola, de gran tamaño, generalmente una explotación de carácter latifundista, con un núcleo de viviendas, normalmente de alto valor arquitectónico. Sistema de propiedad de origen español, concretamente andaluz, el modelo fue exportado a América durante la época colonial

Como consecuencia de la conquista española, México se vio envuelto en un sinnúmero de drásticos cambios los cuales, sin lugar a dudas, vinieron a transformar, inevitablemente, el modo de vida de los habitantes del territorio recién colonizado.

Uno de los cambios quizá más significativos fue el del sistema de la tenencia de la tierra, el cual pasó a ser determinado, en su totalidad, por la Corona Española la que, con el propósito de fomentar el poblamiento de su nueva colonia, comenzó a repartir entre sus soldados de más alto rango y entre uno que otro aventurero de la nobleza, mercedes y encomiendas de tierra para el establecimiento de estancias ganaderas y huertas, así como de casas - habitación dichas encomiendas, que al inicio se componían de unas cuantas leguas de terreno, algunos indios y muy contados animales. Estas encomiendas llegaron a convertirse con el tiempo y por medio de la adquisición legal en unos casos y, a través de la apropiación arbitraria en otros, en una poderosa unidad socio-económica que vendría a jugar un papel de suma importancia en la historia rural del México colonial: La Hacienda. (Brading, 1988).

Las haciendas tienen su origen en concesiones, generalmente realizadas a nobles menores, dado que los Grandes de España no estaban motivados para abandonar la península, y la burguesía tenía poco acceso a los dispendios reales. En México, el sistema de la hacienda surgió a partir de 1529, cuando la corona española concedió a Hernán Cortés el título de Marqués del Valle de Oaxaca, el cuál suponía una porción de tierra que incluía todo el actual estado de Morelos.

- Estructura general de una Hacienda

La estructura de las haciendas estaba conformada, en general, por un centro habitacional denominado “casco”. En él se encontraba la casa grande donde vivía el hacendado con su familia, con comodidades y lujos de la aristocracia terrateniente; rodeado a veces por altos muros protectores, en donde estaban, las oficinas de la hacienda, la cárcel, los establos y la huerta para la alimentación de los señores y sus dependientes inmediatos.

A veces, también una pequeña escuela para los hijos de los empleados. También allí se localizaban algunas otras viviendas mucho más modestas destinadas al personal de confianza como el tenedor de libro, el mayordomo y alguno que otro capataz.

Pieza indispensable de toda hacienda era la capilla, en la cual se ofrecían los servicios religiosos a los habitantes y, por supuesto, todas contaban con trojes, establos, y algunas humildes chozas que utilizaban los peones acasillados, llamados así porque como pago de su salario recibían una casa en donde vivir.

Fuera del casco, a cosa de un kilómetro, estaba la “leviadrilla” o el lugar donde se alzaban las habitaciones de adobe de los peones: una habitación por familia, con pisos de tierra, sin ventanas, frente a una calle única de tierra suelta. La tienda de raya, también era parte típica de las haciendas, en ella se vendían los productos de consumo de los peones; tela burda, maíz, frijol, jabón, aguardiente, etc., a precios casi siempre mayores que los del mercado. Estos productos se adelantaban al peón a cuenta de sus jornales, que así rara vez eran pagados en una mínima parte en moneda.

Las haciendas novohispanas tenían ciertas peculiaridades, divididas en tres grupos: 1) el dominio sobre los recursos naturales de una zona “tierra y agua”; 2) el dominio sobre la fuerza de trabajo; y 3) el dominio sobre los mercados regionales y locales.

Tipos de Haciendas

- Haciendas Azucareras.
- Haciendas Henequéneras.
- Haciendas Pulqueras.
- Haciendas Ganaderas.
- Haciendas Tropicales.
- Haciendas de los Jesuitas
- Haciendas Cerealeras.
- Haciendas de Beneficio
- Haciendas Cafetaleras.
- Haciendas Tequileras.
- Haciendas Vitivinícolas.

Algunas de las haciendas aún son productivas; otras han sido reconstruidas, remodeladas o acondicionadas para destinarlas a usos acordes con nuestro tiempo. Viejos cascos de hacienda hoy se han convertido en balnearios, restaurantes, hoteles, museos o fincas de fin de semana. Pero en todas ellas hay muchas historias que contar, muchos recuerdos, muchas leyendas que han pasado de generación en generación. La sola arquitectura de sus cascos nos habla de su riqueza histórica, regional y social

1.5 Hoteles Haciendas.

Las haciendas de México encierran muchos secretos. Durante más de 300 años concentraron no sólo la riqueza económica, sino también gran parte de la vida social y política del país.

Expropiadas las tierras, vendidos o abandonados los cascos, han logrado sobrevivir hasta nuestros días buen número de aquellas construcciones que hace muchos decenios levantaron los hacendados.

Algunas de las haciendas que pertenecieron a órdenes religiosas en el estado de México, de producción azucarera en Morelos, henequenera en Yucatán, pulquera en Hidalgo, ganadera en Tlaxcala, minera en Guanajuato, cerealera en Puebla, algodонера en Durango, tequilera en Jalisco, cafetalera en Chiapas y vitivinícola en Coahuila, se han convertido en singulares hoteles integrados en entornos naturales, rurales y excepcionalmente urbanos que mantienen o recrean estructuras, espacios y materiales propios de los tiempos en que cumplían su función original.

La mayoría de las haciendas que existen actualmente, están ubicadas en el medio rural y en espacios naturales. Por sus características señoriales de construcción, se están convirtiendo en destinos ideales para vacacionar.

Se caracterizan por su ambiente tranquilo y de marcado carácter mexicano. El 95 por ciento de ellas cuentan con espacios ajardinados, amplia gama de servicios, actividades deportivas e instalaciones de salud y relajamiento.

Los Hoteles Hacienda son lugares ideales para conocer el esplendor de la historia de México, dos siglos atrás. Dentro de la variada oferta turística que ofrece México en este rubro, destacan haciendas henequeneras en Yucatán, cafetaleras en Colima, azucareras en Querétaro y pertenecientes a órdenes religiosas en Michoacán

En el desarrollo de las operaciones de una organización hotelera, aunque con diferencias importantes según la categoría del hotel, su dimensión, ubicación y localización geográfica y otras características de tipo estructural, concurren una diversidad de procesos particulares de gran complejidad.

Junto a la función principal productiva, los hoteles generalmente también realizan un conjunto amplio de actividades con el objeto de facilitar una serie de servicios complementarios, caracterizados por una enorme heterogeneidad tanto porque requieren una variedad importante de recursos (materiales, humanos, formativos, administrativos, etc.) como porque contribuyen en proporciones diferentes al resultado global de la unidad económica.

El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesionalmente a proporcionar alojamiento a las personas. Las características singulares de la empresa hotelera son:

- Se produce un contacto directo entre el productor y el consumidor, puesto que pertenece al sector de servicios.
- Requiere contactos internos permanentes entre los diferentes componentes de la organización del trabajo y entre sus distintos departamentos jerárquicos.
- Necesita innovaciones rápidas y continuas en relación con las necesidades y preferencias de los clientes.
- Sufre directamente el impacto de la situación económica, política y social.
- Es una industria de producción limitada (alojamiento).

- El control de calidad definitivo se produce después de haber prestado el servicio.
- En el turismo el producto se consume en el lugar de producción. En el hotel, la prestación de servicios tiene una unidad de tiempo y de espacio que no puede ser objeto de almacenamiento. Todo ello impone al empresario la preocupación por el futuro, como la necesidad de planear la dirección de la empresa en función de los factores internos y externos (Gestion de Hoteles, 2008).
- El carácter intangible o inmaterial de la mayoría de los servicios hoteleros, es decir, no se pueden coger o tocar representa un inconveniente a tener en cuenta en dos sentidos diferentes:

El producto se identifica con el servicio mismo que se presta en cada momento. Existe simultaneidad entre el momento de la obtención o “fabricación” del servicio y su consumo por parte del cliente. Por ello, es muy importante el contacto que se produce entre el productor o prestador del servicio y el consumidor. Es decir, el trato que el conjunto de los recursos humanos del hotel mantiene con los clientes es un punto clave y decisivo.

De él depende a menudo la percepción de calidad y satisfacción que estos clientes se formen de la estancia en el hotel. De ahí la importancia que tienen los recursos humanos en este tipo de establecimientos.

- Al mismo tiempo, esta intangibilidad dificulta “la diferenciación de los servicios, de manera que se han de buscar aspectos materiales (palpables, tangibles) que el cliente pueda relacionar con el servicio ofrecido.

Toda empresa consta necesariamente de una estructura organizacional o una forma de organización de acuerdo a sus necesidades (teniendo en cuenta sus fortalezas), por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la empresa.

Es importante conocer que clase de estructuras organizacionales utilizan las diferentes empresas, saber porque y como funcionan, que ventajas y desventajas poseen, que interés persiguen cada una de ellas y si se acomodan a las necesidades de la organización. El secreto del éxito en cualquier campo esta en la organización.

La competencia existente, para la producción de más y mejores bienes y servicios, ha provocado que las organizaciones se preocupen cada vez más, por eficientar los procedimientos administrativos, los procesos productivos y en general la estructura organizacional.

Las empresas conscientes de que el trabajo humano organizado y tecnificado es la base de la “eficiencia” en sus actividades, independientemente de la naturaleza de estas (fabriles, comerciales, universitarias, bancarias, hoteleras, gubernamentales, etc.), han puesto especial interés a la “organización” como parte fundamental del proceso administrativo.

La organización ha penetrado en muchas de las formas de la actividad humana, porque la mutua dependencia de los individuos y la protección contra amenazas, ha fomentado una intensa actividad organizativa en la humanidad a través del tiempo. Los gobiernos, los ejércitos y las instituciones han estudiado la organización, con el fin de mejorarla ó de utilizarla mejor. La organización ha sido estudiada y son muchas sus aportaciones en el área administrativa.

Sin embargo, es de suma importancia que en el acto de organizar se de como resultado una estructura de la organización, que pueda considerarse como el marco de trabajo que retiene unidas las diversas funciones de acuerdo con un esquema, que sugiere orden y relaciones armoniosas, en otras palabras, una parte de importancia de la tarea de organizar es armonizar a un grupo de personalidades distintas.

La expresión gráfica de la estructura de una organización es el organigrama, que expresa gráficamente los circuitos de comunicación y define los niveles jerárquicos y los puestos que precisa la organización.

Éste se complementa con los reglamentos de la empresa y el manual de organización (Gestión de Hoteles, 2008). Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

1.6 Los Manuales administrativos.

Así Rodríguez (2000) concibe a los manuales como:

Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente.

El objeto principal de los manuales administrativos es el de instruir al personal, acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para que se logre una mayor eficiencia en el trabajo.

- Antecedentes

La historia de los manuales como herramienta en la administración es prácticamente reciente. Durante el periodo de la segunda guerra mundial es cuando se desarrollo esta técnica, aunque se tiene conocimiento de que ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones al personal, sobre ciertas formas de operar de un organismo.

El empleo de los manuales se creó como un auxiliar para obtener el control deseado del personal dentro de una organización en cuanto a sus políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo para que la persona que está haciendo uso de el, trabaje de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada mediante los manuales.

Con el transcurrir de los años los manuales se fueron integrando a las empresas, con adaptaciones más técnicas y aplicándolos a diversas funciones operacionales.

- Definición de Manual.

Duhalt Graus Miguel, lo define como: “Un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia organización, política, y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Continolo G. lo define como: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector, es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”:

Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizable.

A la vista de las anteriores definiciones, un manual adquiere la figura de un instrumento de control sobre la actuación del personal. Pero es también algo más, pues ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que va a perder su carácter nebuloso y abstracto para tomar cuerpo en una serie de normas definidas.

- Objetivo de los Manuales.

En esencia los manuales administrativos representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, que tiene como propósito señalar en forma sistemática la información administrativa.

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

1. Instruir al personal, acerca de aspectos tales como : objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.,
2. Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
3. Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

Clasificación de los Manuales

- Por su contenido:

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias. Dentro de este tipo tenemos a los siguientes manuales:

- Manual de historia del organismo.
- Manual de organización.
- Manual de políticas.
- Manual de procedimientos.
- Manual de contenido múltiple.
- Manual de adiestramiento o instructivo.
- Manual técnico.

- Por función específica:

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar.

Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

- Manual de producción.
- Manual de compras.
- Manual de ventas.
- Manual de finanzas.
- Manual de contabilidad.
- Manual de crédito y cobranzas.
- Manual de personal.
- Manuales generales.

1.7 Manual de procedimientos.

Una de las mayores oportunidades que existen para reducir el costo de oficinas, radica principalmente en el aspecto de llegar a uniformar los procedimientos. Siempre existe una mejor manera de realizar cualquier tarea y una vez que se encuentra este modo debe establecerse como el procedimiento ha de seguirse.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Los “manuales de procedimientos” son aquellos instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa”.

En el manual de procedimientos se describen, además los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación: suelen contener una descripción narrativa que señala los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo con diagramas a base de símbolos para aclarar los pasos. En los manuales de procedimientos se acostumbra incluir las formas que se emplean en el procedimiento de que se trate, junto con un instructivo para su llamado.

- Tipos de Manuales de Procedimientos.

De manera general, los manuales de procedimientos por sus características diversas pueden clasificarse en: manuales de procedimientos de oficina y manuales de procedimientos de fábrica.

También pueden referirse:

- A tareas y trabajos individuales.
- A prácticas departamentales, en que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento.
- A practicas generales en una área determinada de actividad.

Así mismo, se puede clasificar de acuerdo a su ámbito de aplicación y alcances en:

- Manual de procedimientos general. Es aquel que contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en más de un sector administrativo.
- Manual de procedimientos específico. Son aquellos que contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa con el propósito de cumplir sistemáticamente con sus funciones y objetivos.

- Contenido de un Manual de Procedimientos.

Una regla respecto al contenido de un manual, no debe de contener más que los elementos estrictamente necesarios para el logro de los objetivos previstos y para el mantenimiento de los controles indispensables.

Elementos que deberán aparecer casi siempre en todos los manuales:

1. Índice.
2. Introducción.
 - Objetivo del manual.
 - Alcance.
 - Como usar el manual.
 - Revisiones y recomendaciones.
3. Organigrama.

Interpretación de la estructura orgánica, en la cual se explican aspectos como:

- Sistema de organización.
 - Tipo de departamentalización.
 - Amplitud de la centralización y descentralización.
 - Relación entre personal con autoridad de línea y asesoría.
4. Gráficas.
 - Diagramas de flujo.
 5. Estructura procedimental.
 - Descripción narrativa de los procedimientos.
 6. Formas.
 - Formas empleadas
 - Instructivos de las formas empleadas.

1) Índice.

Es una lista de los apartados en un manual.

2) Introducción.

Este apartado debe incluir una breve introducción al manual. Su propósito es explicar al usuario del manual lo que es el documento, el objetivo que se pretende cumplir a través de él, su alcance, como usar este manual y cuando se harán las revisiones y actualizaciones.

- Objetivo: Debe contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual.
- Alcance: Es una explicación breve de lo que abarca el manual de procedimientos.
- Como usar el manual: Esta secciones, tal vez, la parte mas importante de la introducción, indican todo cuanto tienen que saber para utilizar el manual.
- Revisiones y actualizaciones: Esta sección, debe indicar con quien debe hacerse contacto para señalar cambios o correcciones, o hacer recomendaciones respecto al manual de procedimientos.

3) Organigrama.

En este apartado se representará gráficamente la estructura orgánica y debe indicar aspectos como: Sistemas de organización, tipo de departamentalización, tipo de la centralización y descentralización; relación entre el personal con autoridad de línea y asesoría.

- Sistemas de organización: En esta sección, se indicará el tipo de estructura organizacional, que el organismo social o la unidad administrativa ha adoptado.
- Método de departamentalización: Es aquí donde debe mencionarse el tipo de departamentalización.
- Tipo de centralización y descentralización: En esta sección se hará indicación sobre la prolongación de la delegación.

- Relación entre el personal con autoridad de línea y asesoría: Es aquí donde conviene indicar que la organización de línea está investida por la fuente primaria de autoridad; y el personal asesor ayuda y apoya al de línea.

4) Gráficas.

Los procedimientos tienen que representarse de manera gráfica, siguiendo la secuencia en que se realizan las operaciones de un determinado procedimiento y/o el recorrido de las formas o los materiales.

La técnica utilizada para representar gráficamente los procedimientos se denomina "diagramas de flujo". Estos son idóneos para representar el flujo de los pasos de un procedimiento.

Los diagramas de flujo muestran las unidades administrativas que intervienen en el procedimiento (procedimiento general), a los puestos que intervienen (procedimiento detallado). Cada operación o paso descrito puede indicar además, el equipo que se utilice en cada caso.

5) Estructura procedimental.

Se deberán presentar por escrito, de manera narrativa y secuencial, cada uno de los pasos que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando en que consisten, cuando, como, con que, donde y en que tiempo se llevan a cabo, indicando las unidades administrativas responsables de su ejecución.

La redacción de los procedimientos es muy importante. Los manuales de procedimientos no son obras literarias que tengan como propósito establecer distinciones sutiles ni presentar la erudición.

En lugar de ello, deben ser directos, concisos y claros. Los usuarios no deben verse obligados a interpretar los temas ni llegar a obtener conclusiones; sólo necesitan hacer lo que indica el manual.

- Recomendaciones para un texto eficaz:

- a) Uso de un verbo al inicio de cada paso u operación.
- b) Redactar en tiempo presente.
- c) Suprimir las palabras innecesarias. Una buena redacción es concisa.

6) Formas.

Las formas son realmente un apoyo en el que se pueden recoger, de manera sistemática y coordinada, datos e información.

Su creación se justifica, por tanto si el trabajo de correlación es facilitado por un diseño uniforme, provistos de aclaraciones, explicaciones y espacios para la anotación de los datos previstos.

Desde el punto de vista funcional, existirá una forma si al mismo tiempo existe un procedimiento que prevea su empleo. Puede afirmarse que es generalmente el reflejo fiel del procedimiento en el que se inscribe. Todos los que la usen deberán, por ende, respetar su diseño y sus objetivos, que la forma es el instrumento principal para la obtención de informaciones que justifican la creación del procedimiento.

Pero una forma debe también considerarse en cuanto a su costo, que puede ser de dos clases:

- a) El costo relacionado por la creación de la forma (diseño, impresión, conservación).
- b) El costo relacionado con el tratamiento del impreso (elaboración, colocación en el archivo, etc.)

Las formas que se utilizan dentro de un procedimiento deben también formar parte del manual de procedimientos, ya sea intercalándolas en el procedimiento en que se originan o incluyéndolas como apéndices del mismo.

En la descripción de las operaciones que implique la utilización de formas, deben hacerse referencias precisas de éstas, utilizando para ello números indicadores.

Para un manejo apropiado de las formas, su diseño debe seguir una secuencia lógica. En este sentido, la secuencia de los datos puede ser organizada en cinco partes:

1. La “identificación”, consiste en el título y número de la forma y en ocasiones también el serial.
2. Las “instrucciones”, que pueden ser la explicación de cómo se debe llenar la forma, la ruta de ésta y sus copias.
3. La “introducción”, es la información que prepara la acción inmediata que va a tomar; consiste en: al que ésta está dirigida, condiciones que gobiernan la acción que va a tener el cuerpo de la forma.
4. El “cuerpo”, representa la parte principal de la forma y constituye la acción que tiene lugar después de la introducción. Es la parte más amplia de la forma y precisa de un cuidadoso diseño.
5. La “conclusión”, consiste en firmas de autorización, aprobación u otro dato concluyente que le da validez formal.

Con el desarrollo del fenómeno turístico en la década de los 50, finalizada la 2ª Guerra Mundial, cuando el turismo de masas lo realizan grandes grupos de personas a destinos de sol y playa durante décadas y después con el surgimiento del turismo alternativo como una práctica que ofrece una alternativa al servicio estandarizado se da la modalidad del Turismo Cultural donde se disfruta del patrimonio tangible e intangible de un lugar incluyendo a las Haciendas que en la actualidad han sido acondicionadas para diferentes usos como balnearios, museos, restaurantes y hoteles, estas empresas necesitan de una organización consciente de que el trabajo humano organizado y tecnificado es la base de la eficiencia en sus actividades, para obtener esta eficiencia se hace uso de los manuales de procedimientos donde se indican sistemáticamente las actividades a ser cumplidas por los miembros de la organización o de cierta área en específico.

Capítulo II. Marco Referencial.

2.1 Municipio de Amecameca

Se localiza en la zona de la Sierra Nevada, entre la provincia del eje volcánico y la cuenca del famoso Río Moctezuma en el Estado de México. De acuerdo a la extensión territorial que presenta el municipio de Amecameca, se ubica entre las coordenadas geográficas que van de 19° 3' 12" a 19° 11' 2" latitud norte y de 98° 37' 34" a 98° 49' 10" longitud oeste.

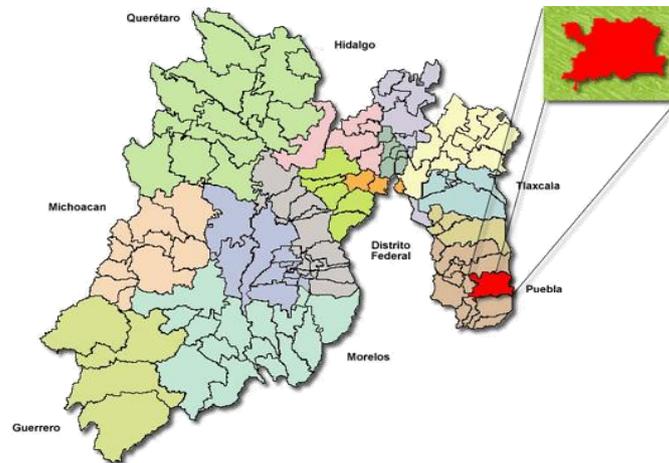
La extensión territorial total del municipio de Amecameca es de 181.72 kilómetros cuadrados. Se encuentra a una altura media de 2,420 metros sobre el nivel del mar (msnm). Amecameca limita al norte con el municipio de Tlalmanalco, al este con el estado de Puebla, al sur con los municipios de Atlautla y Ozumba y finalmente al oeste limita con los municipios de Ayapango y Juchitepec.

Información General:

- Población: 48,491 habitantes.
- Orografía: Sierra Nevada (México-Puebla-Morelos).
- Hidrografía: Ríos Alcalican, Amecameca, Tomacoco y Tlamanalco; arroyos Chopanac, Almoloya, Coronilla, Amilpulco, de La Ciénega y de Alcalican.
- Clima: Templado - semifrío y subhúmedo, con la mayor parte lluvias en verano y otoño.
- Temperatura: Máxima de 32°C y Mínima de -8°C, promedio anual de 14.1°C.
- Precipitación Anual: 935.6 milímetros.
- Flora: Quintoniles, cuauhquelites, quelite cenizo. Flores, encino y ciprés.
- Fauna: víbora de cascabel, lagartijas, tizincoyotes, gabilancillo, águilas y correcaminos.

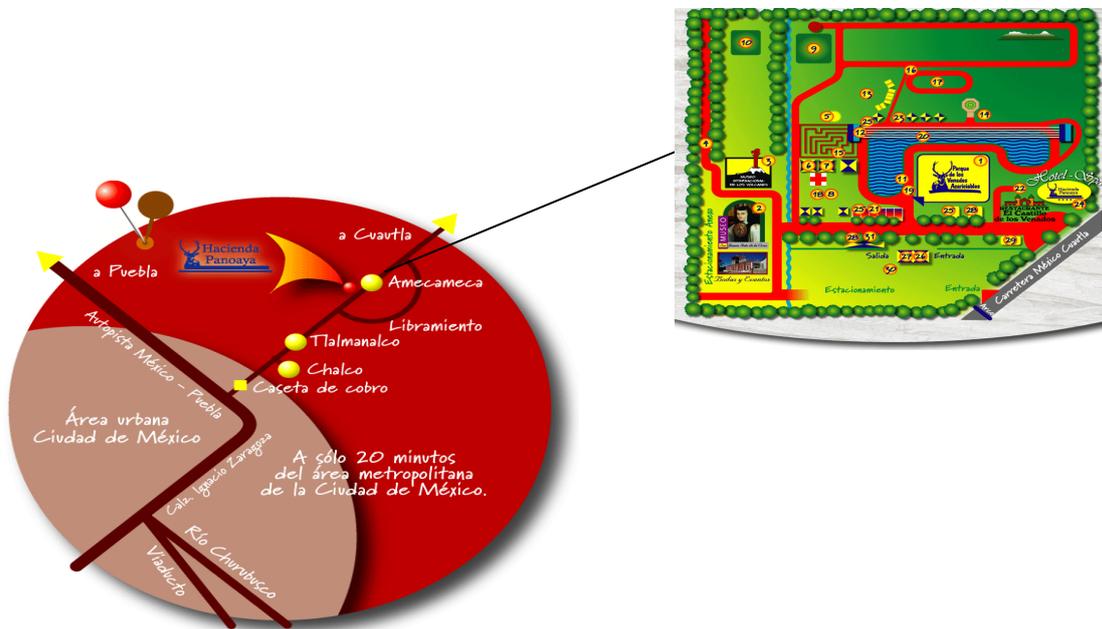
2.2 Ubicación Geográfica

Macrolocalización:



Amecameca se localiza a 57 kilómetros al Suroeste del Distrito Federal, sobre la porción oriente del Estado de, cuyo nombre en náhuatl significa "que tiene vestido de amate".

Microlocalización



Dentro del municipio de Amecameca se localiza la Hacienda Panoaya ubicada en la carretera federal México-Cuautla, Km. 58, Amecameca, Estado de México, a 2 Km. de Amecameca

2.3 Historia de la Hacienda Panoaya.

En 1534, el rey Carlos I de España y V de Alemania recompensó al primer cacique de Amecameca Pedro Páez de Izital con grandes extensiones de tierra (a las afueras de aquella zona) por ayudar a los conquistadores españoles, esos terrenos dieron origen a la Hacienda de Panoaya (o Panoayan según algunos historiadores) llamada así en recuerdo de los Panoayos, antiguos habitantes de aquellos lugares, antes de la llegada de los europeos.

Ya en el siglo XVII los ricos descendientes del cacique donaron el producto de sus tierras para obras piadosas de manera que todo arrendatario debía pagar de los 200 pesos de la renta anual, 125 al convento de Amecameca y 75 a Felipe Páez, descendiente de Izital.

A mediados de aquel siglo, Don Pedro Ramírez de Santillana arrendó la hacienda por el lapso de tres vidas: la suya, la de su esposa Beatriz Rendón y la de su hija Isabel. La renta incluía: cuatro arados y sus implementos: treinta bueyes mansos de arada, treinta yeguas de trilla, veinte mulas y cincuenta ovejas.

A este lugar donde se criaba ganado y se sembraba manzana, trigo y maíz, llegó a vivir junto con Don Pedro (al parecer originario de Andalucía), sólo una de sus once hijos: Isabel quien acababa de dar a luz a su tercera hija en el cercano San Miguel Nepantla (Nepantla en náhuatl significa "En medio de"), esa pequeña niña con el tiempo llegaría a ser una de las figuras más brillantes de su siglo: Sor Juana Inés de la Cruz.

La Hacienda de Panoaya es originaria del siglo XVII, en el pasado la extensión de las tierras se delimitaba por torreones, teniendo así una extensión de 200 hectáreas, la hacienda cuenta con 8 habitaciones, una cocina, el comedor y una capilla dedicada a San Miguel Arcángel (López Portillo).

En los años 1999 y 2000 el casco de la Hacienda fue rescatado del abandono y la destrucción, siendo fielmente restaurado por un patronato privado. Para su restauración se contó con la asesoría del INAH.

El INAH dictaminó que las construcciones del casco de la Hacienda, excepto el último piso del torreón, son auténticas del siglo XVII, de la época de Sor Juana Inés de la Cruz, quien vivió ahí durante su niñez.

Hoy en día la Hacienda Panoaya es un desarrollo turístico mas importante del oriente del Estado de México, como una empresa la Hacienda, inicio con el restaurante el Castillo de los Venados el cual abrió sus puertas hace 12 años, después de esto se comenzó con una sola atracción lo que son los venados acariciables que funciona desde hace 8 años, con la restauración de la Hacienda su función fue de Museo de Sor Juana Inés de la Cruz junto con el Museo Internacional de los Volcanes hace tan solo 5 años, el Hotel fue el ultimo en formar parte de este desarrollo, siendo su inauguración hace solo 4 años y a partir del 2010 se comenzó la construcción de 16 habitaciones más y el spa. Con el paso de los años se fueron implementando las demás atracciones que forman parte del parque como lo son la tirolesa, el lago, el espectáculo de asombroso, entre otros.

En la organización de la empresa se cuenta con un director general que es el dueño de todo lo que conforma la Hacienda Panoaya, el gerente general que se tiene a su cargo el hotel, restaurante y parque, siendo este ultimo en el que mas se enfoca, teniendo así un gerente exclusivo para el hotel y restaurante, esto para un mayor funcionamiento de cada área. Lo que viene siendo el parque se cuenta con una encargada general, cada atracción a su vez tiene a su encargado y hay uno en especial para las escuelas que visitan la hacienda entre semana. En la parte administrativa encontramos al jefe administrativo que cuenta con dos asistentes, una se encarga de las ventas del hotel y restaurante y la otra únicamente al parque.

2.4 Servicios de la Hacienda Panoaya



Cultura y Ecología:

1. Parque de los venados acariciables.

En el parque se observarán una gran variedad de animales como venados, burros enanos, traviesos cerdos panza de olla, cabras, borregos, un dromedario, llamas y otros animales, a todos estos los podrá acariciar y darles de comer en la mano.



2. Museo de Sor Juana Inés de la Cruz.

Dentro de la Hacienda Panoaya, se realiza una visita guiada, para conocer la vida de Sor Juana quien vivió de los 3 a los 8 años de edad.



3. Museo Internacional de los Volcanes.

A partir de espectaculares imágenes y modelos, se conoce la naturaleza del los volcanes y también su belleza. En el museo también se encuentra un simulador de una erupción volcánica.



4. Paseo encantado de Juana Inés.

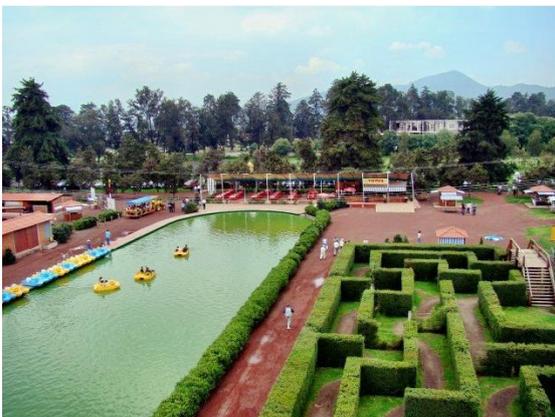
Es un camino bordeado por árboles majestuosos, a este lugar se le conoce como el paseo encantado de Juana Inés, se ocupa principalmente para ceremonias religiosas.



Diversiones:

5. Embarcadero

En el lago panoaya poblado por patos, gansos podrá pasearse en lancha y no representa ningún riesgo ya que su profundidad es de solo 60 cm. Junto al embarcadero se encuentra la antojería que ofrece diferentes platillos.



6. Tirolesa Alpina.

A una altura de 200 metros, se encuentra la tirolesa, donde se puede uno lanzar y también se puede observar toda el área del parque.



7. Espacio espectáculos.

En el espectáculo AZOOMBROSO, se conocen varios animales como: águilas, serpientes, búhos, cocodrilos, monos, tarántulas, erizos, camaleones que pueden ser tocados, incluso tomarse una foto con cualquiera de ellos



8. Laberinto ingles.

Es un lugar donde se busca la entrada, si uno se pierde pide ayuda y de inmediato lo rescatan.



9. Pompas de jabón.

En las pompas de jabón se puede ser solo un observador o también se puede participar para formarlas.



10. Estación paseo en tractor.

Te lleva a recorrer todo el parque, se mencionan algunos aspectos importantes del hotel, restaurante y de cada una de las atracciones que puede encontrar.



11. Puente del lago.

Este puente se encuentra a la mitad del lago, desde ahí puede tomar fotos de los que se avientan por la tirolesa, además de que es movedizo.



Alimentos.

12. Restaurante el Castillo de los Venados.

En el restaurante hay una gran variedad de platillos, sábado y domingo se ofrece el buffet, servicio a la carta y en temporada su especialidad el venado.



Hospedaje.

13. Hotel Spa Hacienda Panoaya.



Habitaciones

- Sencillas
- Dobles
- Suite

Spa:

- Masajes
- Tratamientos corporales
- Tratamientos faciales
- Sauna/vapor/temascal

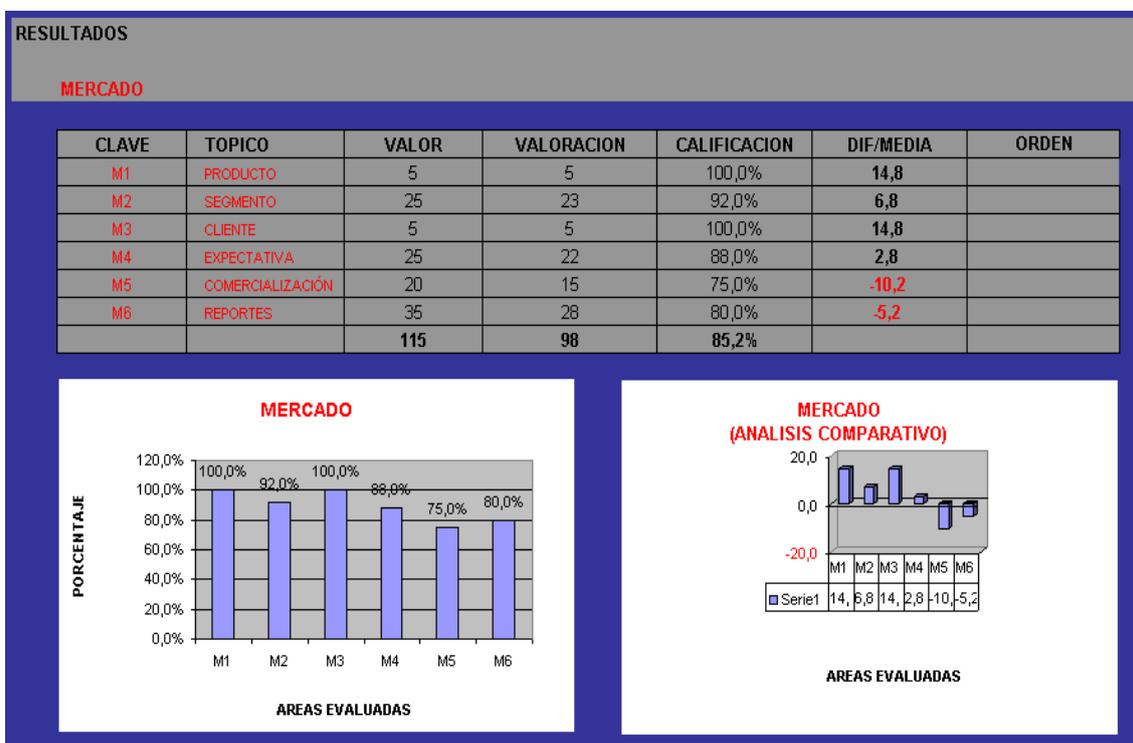
Otros Servicios.

- Tiendas.
- Taquilla.
- Objetos perdidos.
- Sanitarios
- Guardarropa
- Punto de reunión.
- Sillas de ruedas.

2.6 Diagnóstico De Hacienda Panoaya.

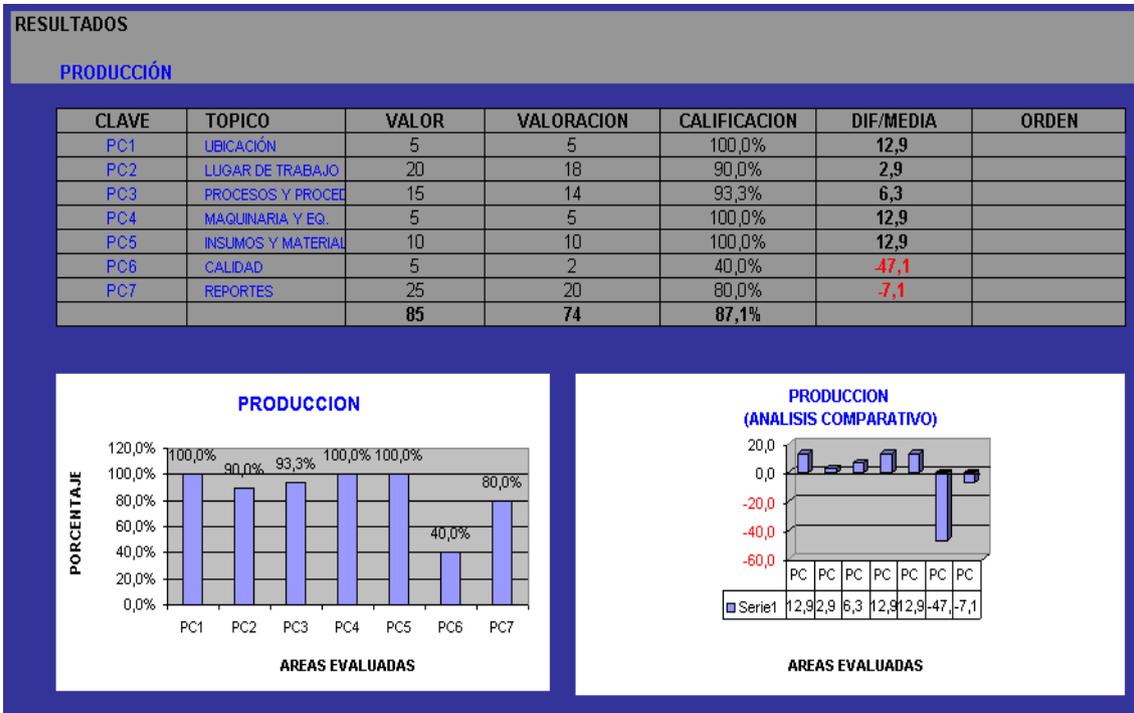
En la Hacienda Panoaya se realizó un diagnóstico utilizando la metodología de desarrollo integral empresarial con seguimiento (MDIES). La cual permitió conocer características, tanto administrativas como operacionales de la empresa. Esta información es fundamental para la toma de decisiones que permitan mejorar en aquellas áreas en donde los procesos no son eficientes. Este diagnóstico está dividido en 5 subsistemas y los resultados que se obtuvieron son los que a continuación se presentan.

- **Subsistema de mercado:**



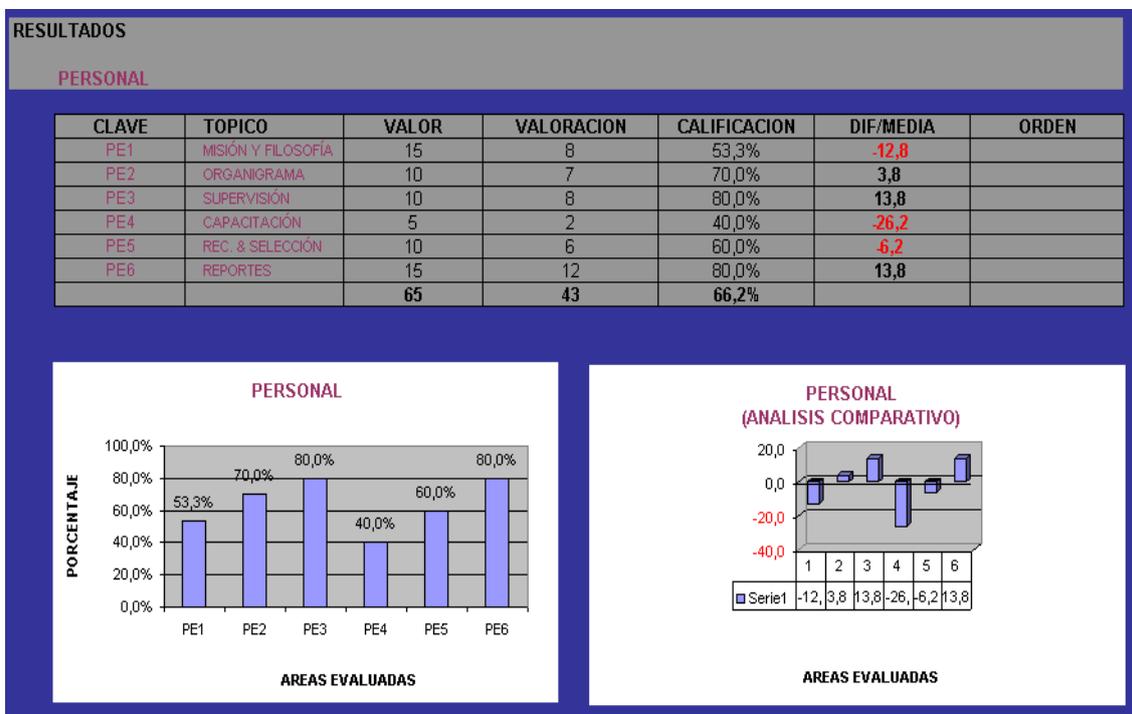
Este subsistema se integra por 6 tópicos y los resultados arrojados muestran que en la comercialización no ha sido efectiva debido a que sus anuncios personales y masivos no tienen el impacto que se espera, estos solo se enfocan a la publicidad por el Internet. En cuanto al tópico de reportes al usar un programa que ellos mismos desarrollaron no cuentan con la información requerida para detallar otros puntos como canales de distribución o de competencia.

- Subsistema de producción:



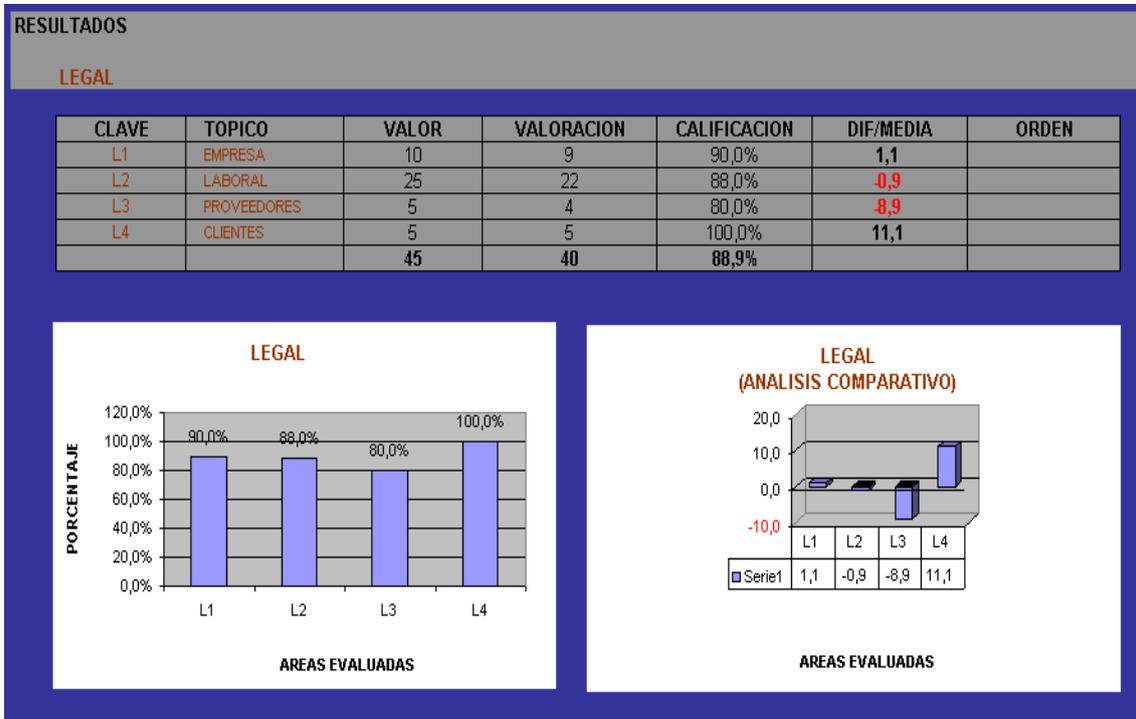
El subsistema de familia se divide en 7 tópicos y en donde se detectaron problemas son en el tópicos de calidad y reportes; en cuanto a la calidad no miden la estandarización de sus productos, no cuentan con un mecanismo que les permita medir la calidad en el servicio ofrecido en los diferentes departamentos, solo existe un cuestionario que engloba todos los servicios dando solo una pregunta para calificar a cada uno de ellos, así mismo, no hay una mejora en sus procesos lo que lleva que no se perfeccione la forma en como tratar a los clientes, así mismo, sus reportes no se actualizan constantemente.

- **Subsistema de personal:**



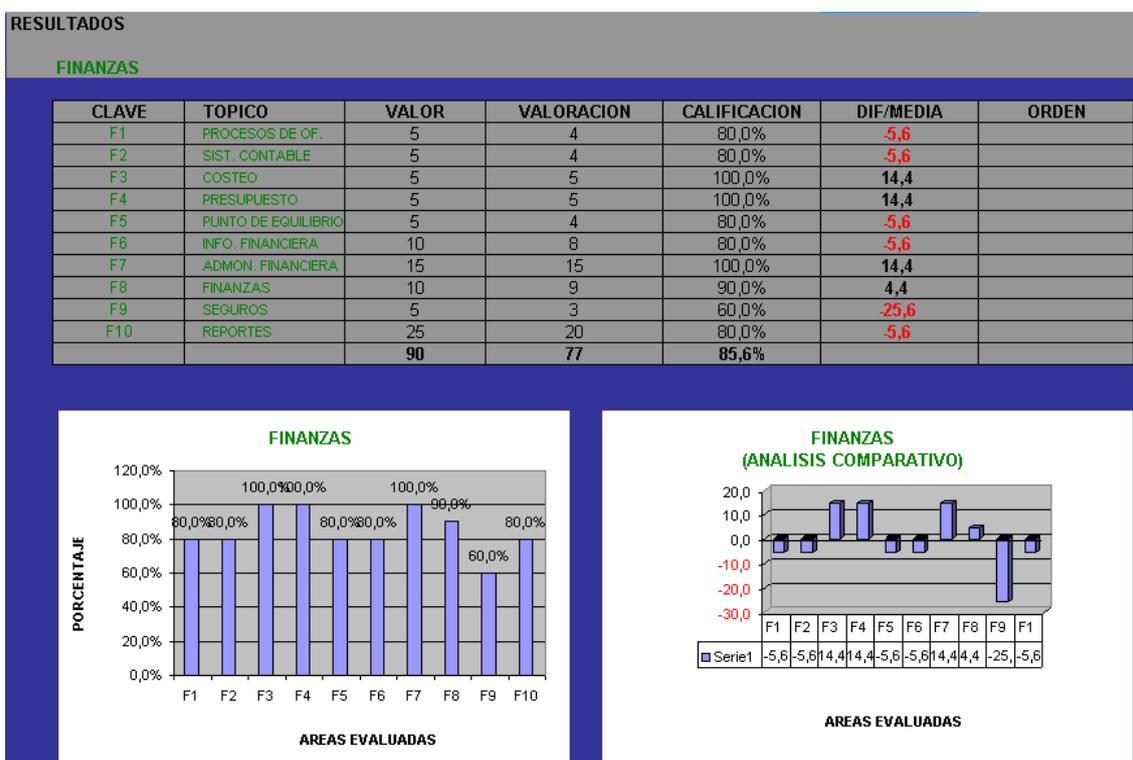
Este subsistema se divide en 6 tópicos y en donde se encontraron tres tópicos con problemas que son la misión y filosofía, capacitación y reclutamiento y selección; la Hacienda Panoaya no cuenta con misión y filosofía elementos importantes para que tanto los empleados como los clientes conozcan cual es su razón de ser, a que tipo de mercado se enfoca y sobre todo los valores con los que opera por lo que no cuenta con rumbo estratégico. En cuanto a la capacitación solo se da una sola vez que es cuando se empieza a colaborar en la empresa, los empleados no se actualizan y realizan las actividades como se cree que es la manera correcta. El reclutamiento y la selección no se llevan a cabo apropiadamente, no se cuenta con perfiles y análisis de puesto adecuados.

- **Subsistema legal:**



El subsistema legal se divide en 4 tópicos y en donde se encontraron insuficiencias son en 2 tópicos que son la laboral, ya que no se celebran contratos con todos los trabajadores, el reglamento se va conociendo con el tiempo y los colaboradores no tienen un conocimiento real de sus obligaciones y derechos. En cuanto a los proveedores regularmente se cumple con sus obligaciones de pago, aunque no de manera puntual.

- Subsistema de finanzas.



El subsistema de finanzas se divide en 10 tópicos y en donde se encontraron dificultades en 6 de sus tópicos, como lo son los procesos de oficina, aunque se elaboran de manera computarizada tienen que reunir los datos por separado (hotel, restaurante y parque), su sistema contable se maneja con centro de costo y utilidad, el punto de equilibrio aunque se hace mensualmente no se conoce por área sino que es global, la información financiera se conoce a través del balance general y estado de resultados cada seis meses, pero no se usa para la toma de decisiones, no se cuenta con un seguro para su planta, ni de gastos médicos, todos sus reportes se realizan con un programa que ellos mismos desarrollaron.

Al concluir el diagnóstico de metodología de desarrollo integral empresarial con seguimiento (MDIES) y al haber interpretado los subsistemas que lo componen, permitió que se conociera más a fondo la situación actual de la empresa y con estos resultados se observa que en cada uno de los subsistemas se tienen deficiencias que no ayudan a que la organización se desarrolle adecuadamente, así mismo, se obtuvo un panorama general sobre todo en el los subsistemas de personal y producción que para esta investigación son tópicos importantes ya que los efectos negativos que se manejen en este subsistema nos proporcionara las herramientas necesarias para poder realizar dicha investigación que es la elaboración de un manual de procedimientos en el área de recepción. El contenido del manual manejará un perfil con características especiales que tendrán que ser tomadas en cuenta para el reclutamiento y selección del personal además de que contendrá el proceder apropiado para el área de recepción del Hotel – Spa para tener como resultado un servicio de calidad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARA EL ÁREA DE

RECEPCIÓN

3.1 Introducción.

El presente manual de procedimientos constituye un instrumento de apoyo en las diversas actividades de cada uno de los departamentos que conforman un hotel, para el caso del área de recepción del Hotel – Spa, Hacienda Panoaya tiene como propósito ser una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades. Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad.

3.2 Objetivo

El objetivo de este manual es garantizar una uniformidad de tratamiento de las actividades, así mismo, reducir los errores operativos al máximo, reducir el periodo de adiestramiento de los nuevos empleados, facilitar la introducción de los empleados en su área de trabajo y sobre todo brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

3.3 Aplicación del manual.

Este manual abarca procedimientos que se operan específicamente en el área de recepción.

El manual de recepcionista está diseñado para el aprendizaje autodidáctico y como texto para cursos de capacitación.

3.4 Sistema de Organización y Departamentalización.

La Hacienda Panoaya es una organización de tipo funcional y centralizada, existen 3 áreas que son el hotel, restaurante y parque y que están relacionados entre si. Es una empresa pequeña que ofrece una línea de productos limitada pero estable que aprovecha con eficiencia todos los recursos con los que cuenta.

Una de las ventajas de este tipo de organización y departamentalización es que facilita la supervisión de las tareas de cada área, así los gerentes son expertos en las funciones que realizan. Así mismo provee de las habilidades para cada puesto y que estas sean especializadas para poder ser usadas en los puntos donde más se necesitan.

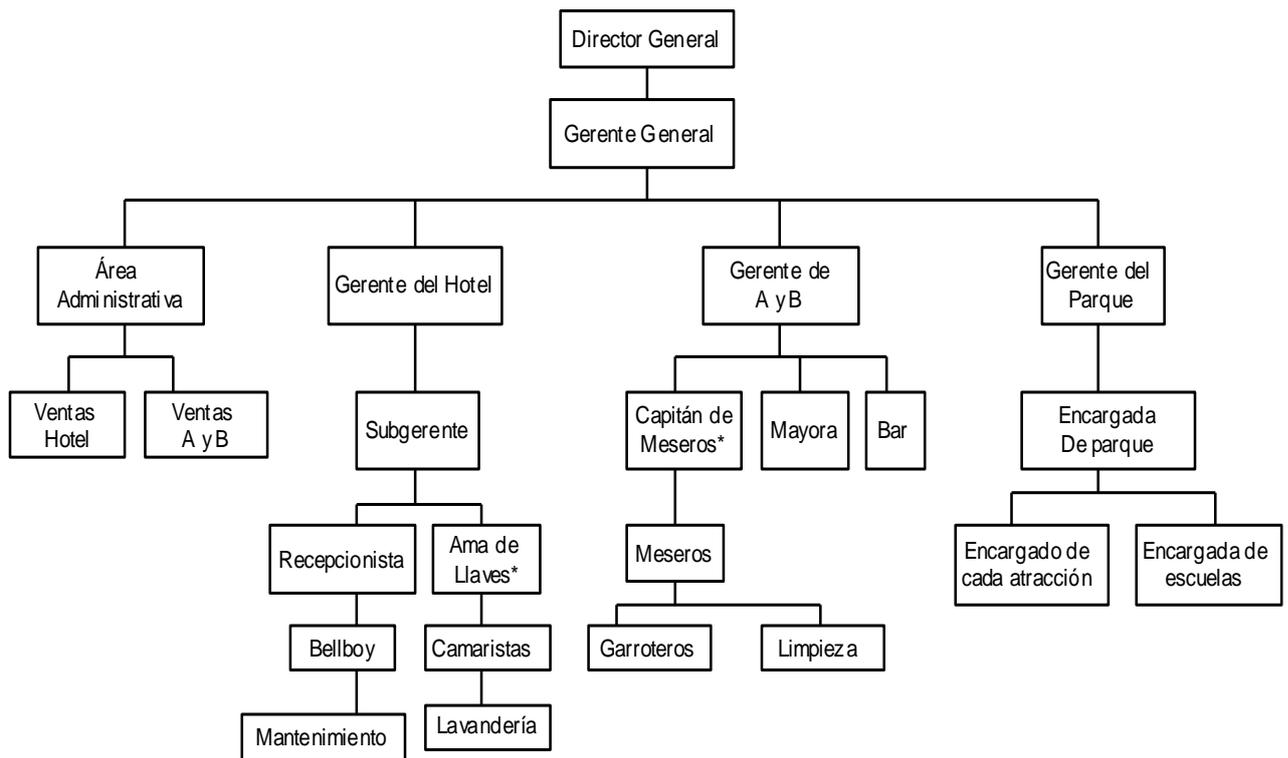
3.5 Centralización.

Una centralización es cuando la organización delega poco y conserva en los altos jefes el máximo control, reservando a éstos el mayor numero de decisiones. En el caso de la Hacienda Panoaya es conveniente adoptar la centralización, porque los gerentes tanto del parque como del hotel y restaurante conocen a todas las personas, las situaciones concretas y las técnicas aplicables.

3.6 Relación personal – autoridad.

La relación que debe de existir entre la autoridad y el personal es de vital importancia ya que a través de la constante comunicación entre ellos para así ofrecer un mejor servicio. La autoridad debe de confiar en sus colaboradores en cuanto a las responsabilidades que les fueron asignadas.

3.7 Organigrama de la Hacienda Panoaya



* El ama de llaves realiza una duplicidad de funciones ya que martes, miércoles y jueves se encuentra en el hotel y los días viernes, sábado y domingo realiza su trabajo de capitán de meseros en el restaurante.

3.8 Responsabilidad General del Puesto

El área de recepción forma parte del Front Office. Es el centro de mayor importancia dentro de un hotel. Es la primera imagen que el huésped recibe de la organización, constituye el punto de encuentro entre los clientes o huéspedes y los empleados que le darán la bienvenida y le brindarán toda la información necesaria para efectuar su alojamiento.

El recepcionista es la persona que labora en el área de división cuartos de un hotel, realizará el registro de huéspedes, controla la asignación de habitaciones, así como de entrada y salida de los huéspedes. Es responsable de registrar a las personas que se hospedarán en el hotel, ya sea de manera individual o en grupo, efectuará los cambios que le soliciten los huéspedes, así como la información y atenciones especiales que se le demanden, registrará las entradas y salidas de los huéspedes del hotel. Además, debe elaborar y verificar los reportes e información que proporciona a sus compañeros de trabajo de otros turnos o departamentos y a su inmediato superior; también es responsable de mantener en perfecto orden el área de trabajo en que realiza sus funciones.

3.9 Perfil del Recepcionista.

La persona que ocupe el puesto de recepcionista debe contar con las siguientes características:

- Personales
 - Amable y cortés.
 - Puntual
 - Apariencia agradable
 - Discreto
 - Honesto.
 - Iniciativa.

- De relaciones humanas.
 - Sentido de cooperación
 - Discreto en su trato
 - Trato fino.

- Técnicas y experiencia.
 - Licenciado en Turismo / Técnico en Turismo.
 - Idioma inglés.
 - Experiencia en ventas.
 - Manejo de PC (Excel y Word).

- Higiene personal.
 - Cabello corto y peinado.
 - Baño diario.
 - Manos limpias.
 - Uñas cortas y limpias.

- Presentación.
 - Uniforme limpio y planchado.
 - Camisa, blusa o playera polo blanca.
 - Pantalón o falda beige o azul marino.
 - Zapato negro.
 - Gafete.

3.10 Funciones del puesto de recepcionista.

- Reservasiones
- Registro de Huéspedes.
- Cambios
 - De habitación
 - De tarifa
- Salida de Huéspedes.

Actividades.

- Atención a clientes
- Atención al conmutador
- Manejo de reservasiones
- Supervisión de habitaciones
- Mantener limpia el área de recepción.
- Reporte de habitaciones y spa.
- Supervisar el funcionamiento de los calentadores, estar al pendiente de la iluminación del hotel.
- Entrega de turno y corte de caja firmando de conformidad.
- Anotar en bitácora los movimientos de llaves.

RESERVACIONES



3.11 RESERVACIONES

Objetivos:

- Que el recepcionista conozca el procedimiento de rutina para reservación, por vía telefónica o directamente en la recepción.
- Que el recepcionista conozca a detalle la información que proporcionara al cliente para hacer una reservación.

El recepcionista debe tener presente que el huésped es la persona más importante, gracias a él existe el hotel, es por eso que la reservación debe ser clara y precisa, por tanto, el huésped debe ser atendido siempre:

- Amablemente
- Eficazmente

La reservación se divide en dos tipos:

- Por teléfono.
- En recepción.

RESERVACIÓN POR TELEFONO

Procedimiento

- Recepcionista:
 - Hotel Hacienda Panoaya
 - Buenos días lo atiende y su nombre.

 - Si el cliente solicita información sobre reservaciones.

- Se cuenta con 3 tipos de habitaciones:
 - Habitación Sencilla: Cama King para 2 personas.
 - Habitación Doble: 2 Camas Queen o Matrimonial para 4 personas.
 - Habitación Suite: Cama King para 2 personas con tina de hidromasaje.

- ❖ Todas las habitaciones cuentan con televisión con cable, teléfono, chimenea y vista a los volcanes, que es lo que caracteriza al hotel.

Nota: Solo 3 habitaciones sencillas no cuentan con chimenea por el tipo de habitación.

- La tarifa que se maneja de domingo a jueves y la de sábados y días festivos.

	Domingo – Viernes	Sábado – Días festivos
Habitación Sencilla	\$ 522	\$ 580
Habitación Doble	\$ 702	\$ 780
Habitación Suite	\$ 702	\$ 780

Nota: Las tarifas están sujetas a cambio sin previo aviso, se debe de estar actualizado sobre este punto.

- Preguntar para que día es la reservación y verificar en la libreta de reservaciones si hay disponibilidad.
- Si hay disponibilidad, informarle al cliente y preguntar si se hace la reservación.
- Si contesta que si.

- Preguntar como será su forma de pago vía transferencia electrónica o depósito en el banco.

- Si es depósito en banco

- Proporcionar nombre del banco, número de cuenta y sucursal.
 - Banco: SANTANDER SERFIN
 - Número de sucursal: 5556
 - Cuenta: 92000461005

- Si es transferencia electrónica

- Proporcionar el número de transferencia electrónica
 - Número: 014180920004610055

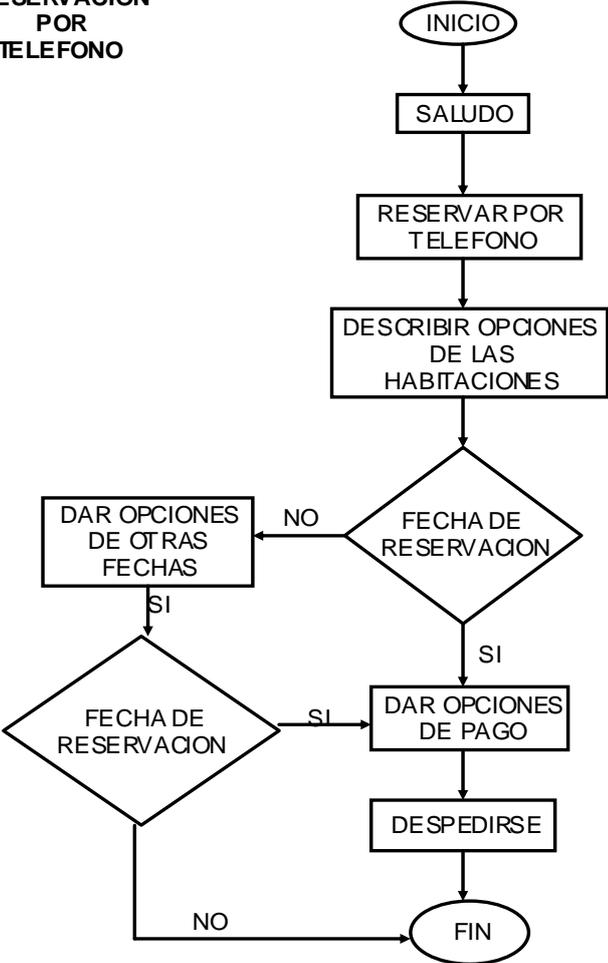
- Deberá cubrir el monto total de la habitación.
- Contará con 2 días para realizar el pago.
- Al hacerlo tendrá que mandar un fax al número (01597 97 85050) con la ficha de depósito, nombre completo, tipo de habitación y día de la reservación.
- Hablar para verificar si se recibió el fax, si es así se le dará una clave de reservación y hasta ese momento su reservación queda establecida.

Clave de Reservación

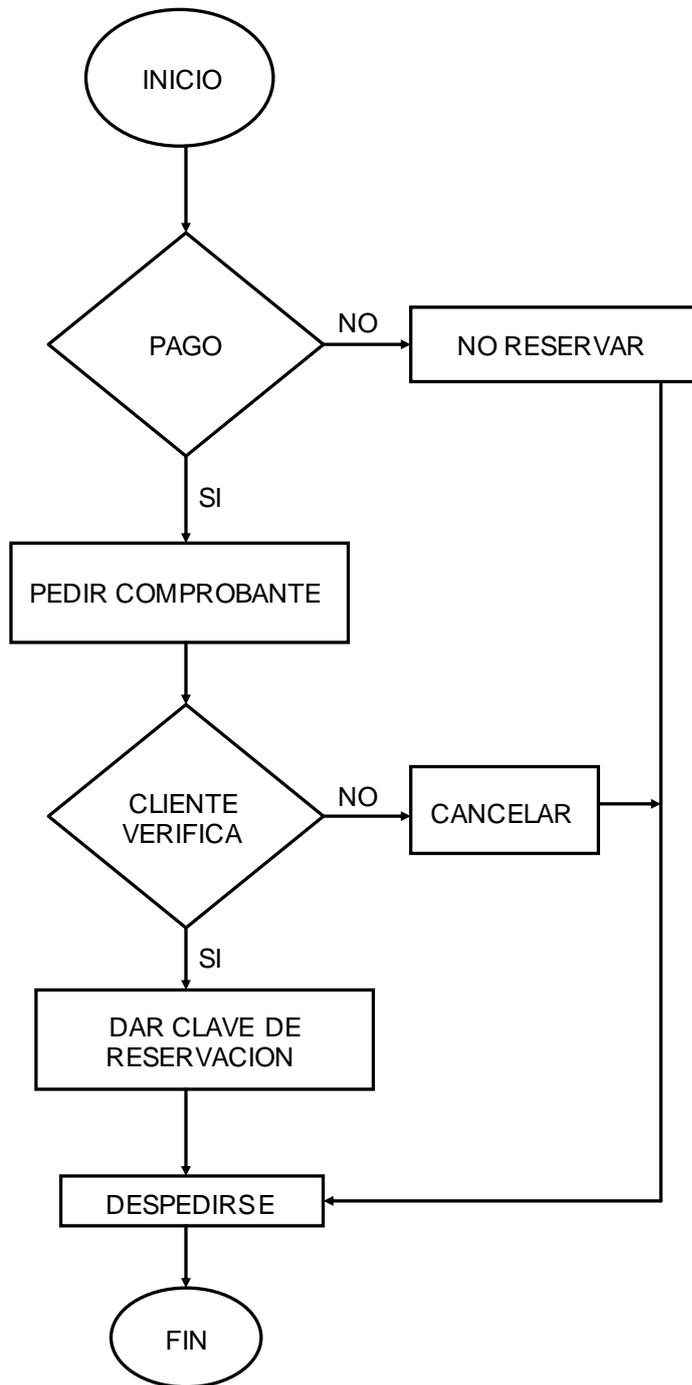
La clave de reservación considera lo siguiente:

11	10	05	03	L
_____	_____	_____	_____	_____
No. Hab.	Día	Mes	No. Noches	Nombre de quien otorga clave

**RESERVACION
POR
TELEFONO**



PAGO DE
RESERVACION POR
TELEFONO



RESERVACIÓN EN RECEPCIÓN.

Procedimiento

- Recepcionista:
 - Hotel Hacienda Panoaya
 - Bienvenido
 - Motivo de la visita
 - Si contesta que para hacer una reservación.
 - Informar de los 3 tipos de habitaciones con las que se cuenta.
 - Habitación Sencilla: Cama King para 2 personas
 - Habitación Doble: 2 Camas Queen o Matrimonial para 4 personas.
 - Habitación Suite: Cama King para 2 personas y tina de hidromasaje.
- ❖ La persona extra tiene un costo de \$150, esta tarifa se aplica cuando hay más de un menor de edad en la habitación y se les apoya con un camastro tipo campestre.
- ❖ Todas las habitaciones cuentan con televisión con cable, teléfono, chimenea y vista a los volcanes, que es lo que caracteriza a nuestro hotel.

IMPORTANTE: Solo 3 habitaciones sencillas no cuentan con chimenea por el tipo de habitación.

- La tarifa que se maneja de domingo a jueves y la de sábados y días festivos.

	Domingo – Viernes	Sábado – Días festivos
Habitación Sencilla	\$ 522	\$ 580
Habitación Doble	\$ 702	\$ 780
Habitación Suite	\$ 702	\$ 780

- Preguntar para que día es la reservación y verificar en la libreta de reservaciones si hay disponibilidad.

- Si hay disponibilidad, informarle al cliente y preguntar si se hace la reservación.
 - Si contesta que si.

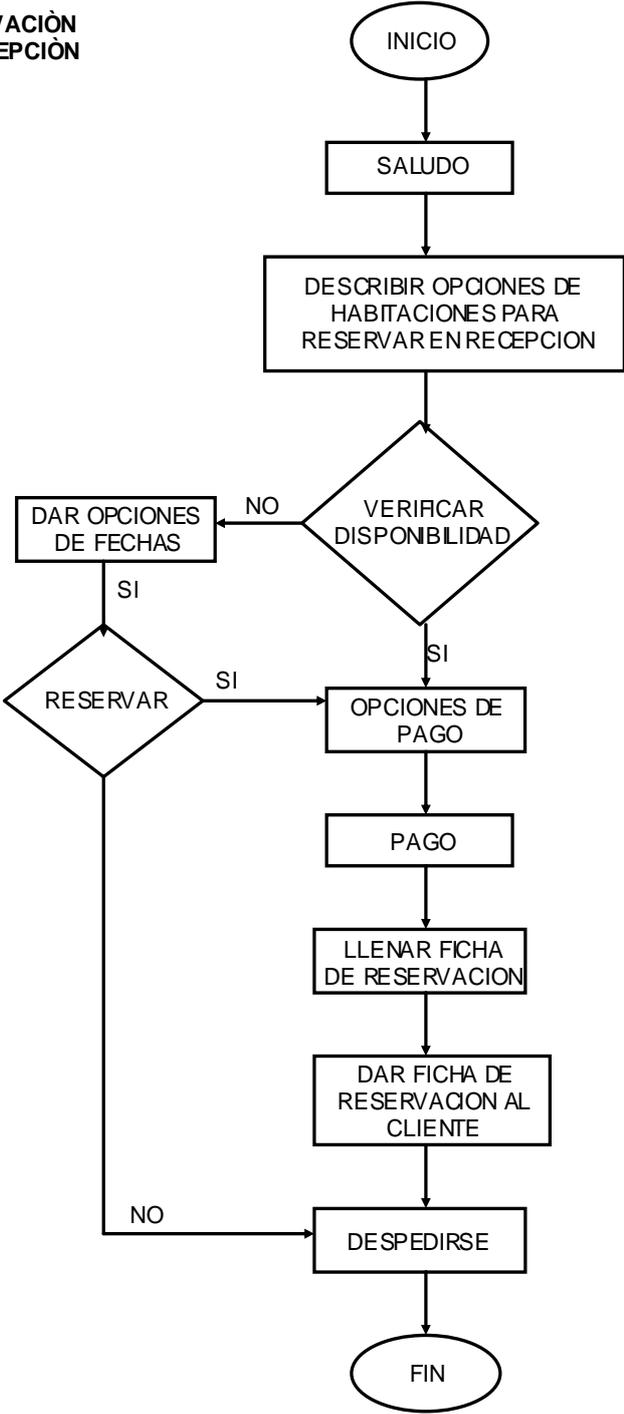
- Preguntar como será su forma de pago en efectivo o tarjeta de crédito o debito (se aceptan todas las tarjetas incluyendo American Express).
 - Cobrar el monto total de la habitación.

- Llenar ficha de reservación donde se incluye:
 - Fecha
 - Nombre completo.
 - Tipo de habitación.
 - Forma de pago.
 - Cantidad en letra.
 - Fecha de reservación.
 - Clave de reservación.

- Se harán 2 copias.
 - El original se entregará al cliente.
 - Una copia se guardará en archivo de reservaciones.
 - La segunda copia se guardará en el sobre del día en que se hizo la reservación y se guardara en la caja.

- Informar al cliente que su reservación ya esta confirmada y al llegar debe traer consigo la ficha de reservación que se le entregó.
 - Despedirse amablemente.

RESERVACIÓN
EN RECEPCIÓN



FORMATO DE RESERVACIÓN.

Nombre del recepcionista a cargo
 Clave de reservación
 Indica la fecha de entrada
 Indica la fecha de salida
 Fecha en la cual se realizó la reservación.

Hacienda Panoaya
Hotel - Spa
 Carretera Federal México - Cuautla Km. 58 / Amecameca / Estado de México CP 56900 / 01 597 97 85050
 www.haciendapanoaya.com

RECEPCIÓN **CLAVE** **RECIBO** **798**
 DÍA MES AÑO DÍA MES AÑO

ENTRADA **SALIDA** **NOCHES**
 DÍA MES AÑO DÍA MES AÑO PERSONAS

NOMBRE
HABITACIÓN SENCILLA # DOBLE # SUITE #
IMPORTE \$
FORMA DE PAGO EFECTIVO TARJETA DEPOSITO

Nombre del huésped.
 En este apartado se debe de marcar el tipo de habitación y el número que se asigno.
 En el apartado de importe se debe de marcar con número y letra la cantidad total a pagar.
 Indica como se realizo el pago

REGISTRO DE HUÉSPEDES



3.12 REGISTRO DE HUÉSPEDES

Objetivos:

- Que el recepcionista conozca el procedimiento de rutina para registrar a los huéspedes.
- Que el recepcionista sepa manejar la papelería que debe utilizarse para el registro del huésped.

El recepcionista debe tener presente que un huésped puede llegar al hotel cansado por el viaje, presionado, malhumorado, etc.; por lo tanto, el huésped debe ser atendido siempre:

- Amablemente.
- Rápidamente.
- Eficientemente.

El registro es la función por medio del cual el huésped y el hotel formalizan la estancia.

El registro se puede dividir en dos tipos:

- Con reservación.
- Sin reservación.

REGISTRO CON RESERVACIÓN.

Procedimiento:

- Recepcionista:
 - Saludo
 - Bienvenido en que le puedo servir.

- Si dice tener reservación
 - Preguntar a nombre de quien es la reservación
 - Verificar los datos en la libreta de reservaciones, así como en la computadora.
 - Proporcionar la ficha de registro al cliente.
 - Mientras el huésped se registra se deberá entregar llaves de la habitación y control de la televisión al bell boy.

IMPORTANTE: De lunes a viernes no hay botones por lo tanto el recepcionista si se encuentra libre deberá de llevar al huésped a su habitación, si no es así, deberá entregar la llave de la habitación y el control directamente al huésped e indicarle la ubicación de ésta.

- Verificar que la ficha de registro esté firmada y engrapar el voucher de depósito.
 - Indicar al huésped que el bellboy lo llevará a su habitación.
 - Indicarle que para marcar a recepción es el 0.
 - Desearle una feliz estancia.
-
- Si el huésped solicita información sobre el parque.
 - Dirigirlo con la cajera del parque que se encuentra en recepción, donde se le proporcionará toda la información.
 - El costo del brazalete que incluye todas las atracciones tiene un costo de \$99.00, si es huésped se le firma y es válido los días que dure su estancia, cuidando que no se le rompa.

- Si el huésped se hospeda el domingo, su brazalete será válido solo ese día, ya que el parque no abre el día lunes.
- Revisar la ficha de registro y anotar los datos faltantes que pueden ser:
 - Recepción: Se deberá poner el nombre del recepcionista en turno.
 - Numero de habitación.
 - Numero de personas.
 - En algunos casos la fecha de entrada y salida del huésped.
 - En la parte superior derecha escribir el precio de la habitación y forma de pago
- Al terminar de llenar la ficha esos datos se deberán de pasar al control de la computadora donde se tiene otra ficha con los datos siguientes:
 - Numero de folio de la ficha de registro.
 - Entrada y salida del huésped.
 - Nombre completo del huésped
 - Numero de noches.
 - Tipo de habitación.
 - Precio.
 - Estos datos se deberán guardar para que automáticamente pasen al reporte.
 - En el reporte se deberá verificar si los datos son correctos:
 - Folio.
 - Fecha de entrada y salida.
 - Monto de la habitación
 - Forma de pago.
- En las reservaciones de la computadora marcar con color azul el nombre del huésped, esto indicará que ya se encuentra en el hotel.
- Marcar con marca textos en la libreta de reservaciones el nombre del huésped.
- Guardar en el sobre del día la ficha de registro.

REGISTRO SIN RESERVACIÓN.

Procedimiento

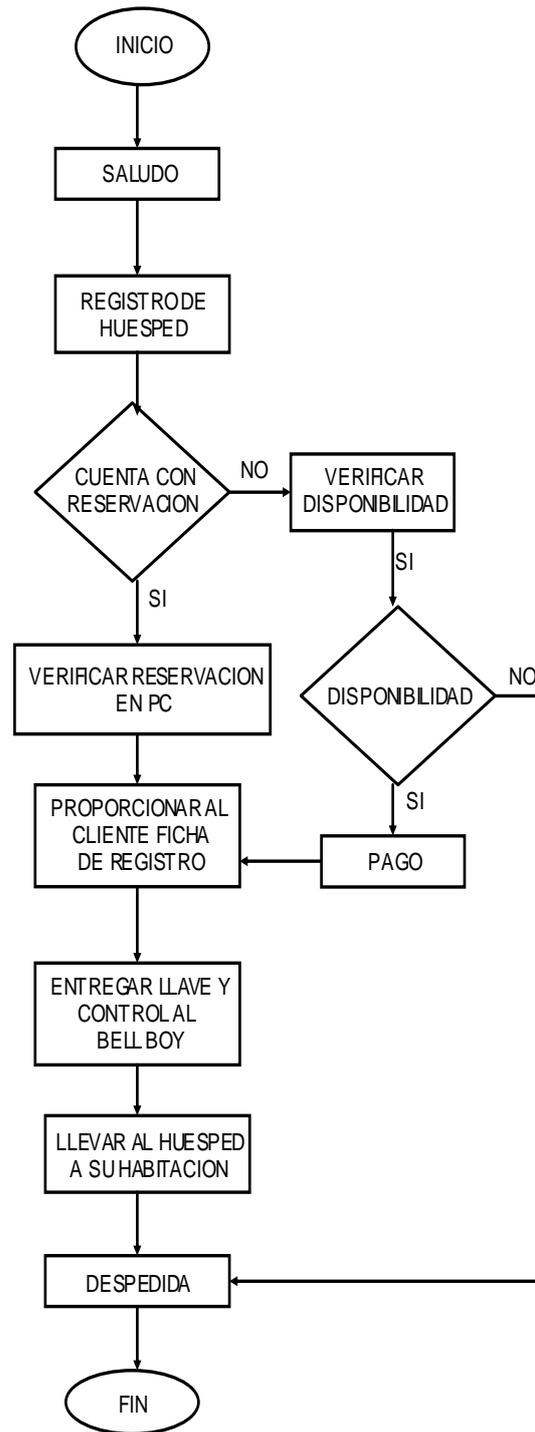
- Recepcionista:
 - Saludo
 - Bienvenido en que le puedo servir.

- Si contesta que desea hospedarse
- Verificar en la libreta de reservaciones si tenemos disponibilidad y que tipo de habitación.

- Si se va a hospedar
- Preguntar su forma de pago y cobrar.
- Proporcionar la ficha de registro al cliente.
 - Mientras el huésped se registra se deberá entregar llaves de la habitación y control de la televisión al bellboy.
 - Verificar que la ficha de registro esté firmada y engrapar el voucher si pago con tarjeta.
 - Indicar al huésped que el bellboy lo llevará a su habitación.
 - Indicarle que para marcar a recepción es el 0.
 - Desearle una feliz estancia.

- Anotar en la libreta de reservaciones y en la computadora el nombre del huésped y la forma de pago y marcarla como ocupada.

REGISTRO
CON Y SIN
RESERVACION



FICHA DE REGISTRO

Nombre del recepcionista
en turno

Fecha de entrada

Fecha de salida

Numero de habitación

RECEPCIÓN

REGISTRO HABITACIÓN 5759

ENTRADA SALIDA NOCHES PERSONAS

DATOS HUESPED

NOMBRE

CALLE Y NUM.

COLONIA

CIUDAD ESTADO Y C.P.

TELÉFONO

CORREO-E

ENTRADA 15 HRS. SALIDA 13 HRS.

BIENVENIDO

FIRMA HUESPED

Firma del huésped.

Número de personas de acuerdo con el tipo de habitación

Número de noches en que se ocupa la habitación.

Datos del huésped
(Puede o no llenar todos lo más importantes son nombre y teléfono)

СЯМБИОС



3.13 CAMBIOS

Objetivo:

- Que el recepcionista conozca el procedimiento de rutina de los cambios que pueden suscitarse en sus diferentes alternativas.

Por diversas razones puede ser necesario realizar cambios de habitaciones o de las condiciones de hospedaje del huésped, ya sea porque inicialmente fueron provisionales y deben ser definitivas, o bien por alguna circunstancia contingente.

Los cambios que pueden producirse son:

- Cambio de habitación
- Cambio de renta o tarifa.

CAMBIO DE HABITACIÓN.

El huésped puede solicitar cambio de habitación debido a que:

- Requiere otra de distintas características.
- La habitación actual no está en buenas condiciones o no es de su agrado.

Procedimiento

- Recepcionista:
 - Saludo
 - En que le puedo servir
 - Ser amable y cortés.

Para poder realizar un cambio de habitación se debe verificar la disponibilidad de habitación, para poder realizar el cambio.

Debe recordar que el hotel se maneja por reservación y cuando se hace se elige el tipo de habitación de acuerdo a las características que el huésped ya conoce, si hay disponibilidad:

- Decidir que habitación se le asignará tomando en cuenta las necesidades del huésped.
- Cambiar en el cuaderno de reservaciones el nombre del huésped de acuerdo a la habitación que se le fue asignada, así mismo, cambio en el formato de la computadora.
- Si ya estaba instalado en la habitación anterior:
 - Consultar al huésped si ya está listo para el cambio.
 - No presionar al huésped.
 - Si se encuentra el bellboy entregarle las llaves y control de la nueva habitación y solicitarle que realice el cambio de equipaje
 - Si no se encuentra el bellboy, el recepcionista deberá de llamar al huésped e informarle que su cambio está listo.
 - Recoger la llave de la habitación anterior y entregar la llave de la nueva habitación.
 - Informar al huésped la ubicación de su nueva habitación.
- Cuando el bellboy informe que ha quedado concluido el cambio, se deberá avisar a las camaristas que dicha habitación ya ha sido desocupada.
- Todo cambio de habitación deberá ser autorizado por el jefe inmediato.

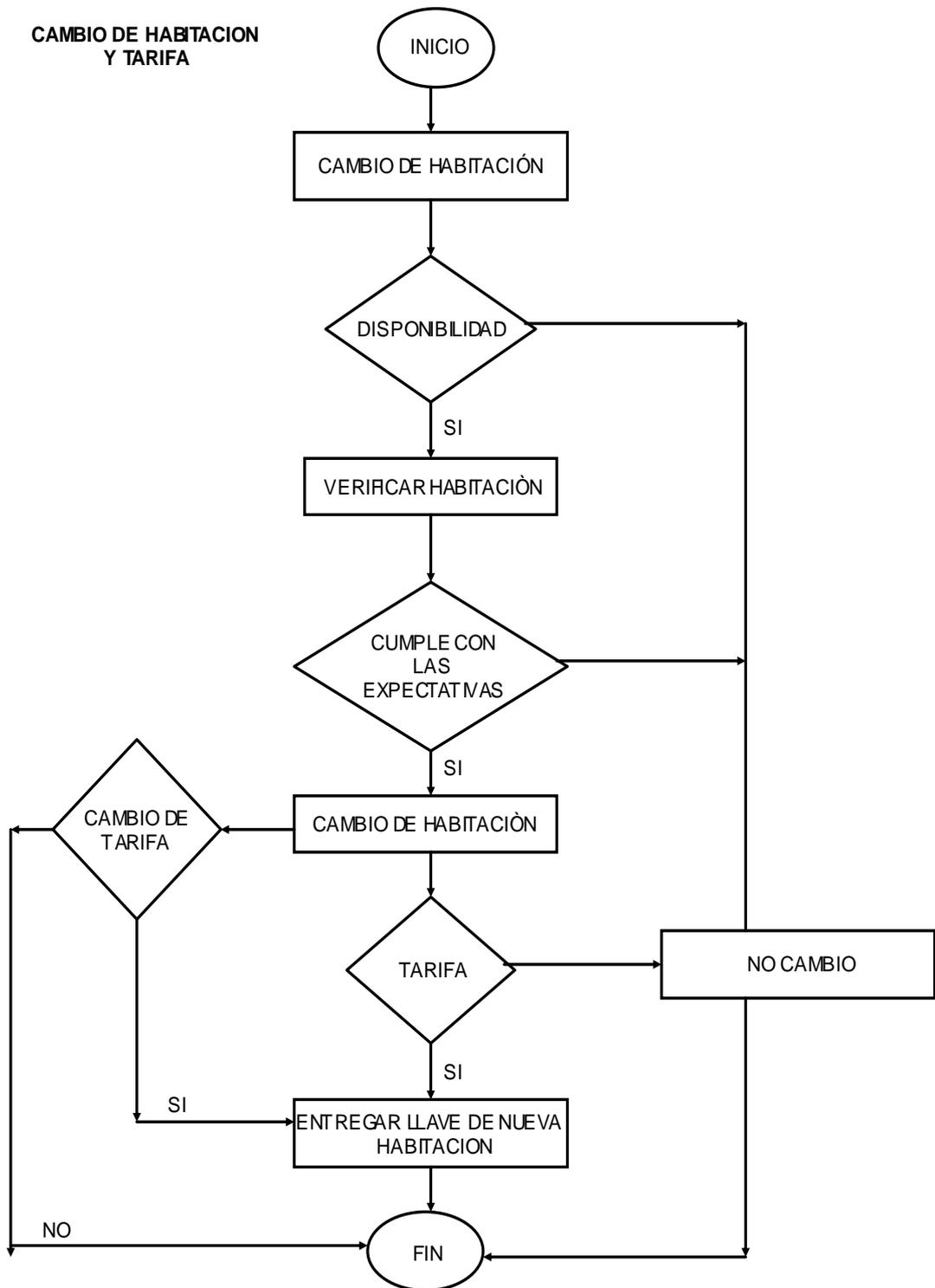
CAMBIO DE TARIFA

Puede suceder que el cambio que se realice no sea sólo de habitación físicamente sino también de la tarifa diaria de la misma.

Procedimiento.

- Cuando el cambio que se realiza es de tarifa y además de habitación.
- Antes del cambio o cuando el huésped solicita el cambio se le debe de informar que tendrá que pagar la diferencia de habitación:
 - Si es de una habitación sencilla a doble o suite la diferencia es de \$200 para fin de semana.
 - Entre semana la diferencia es de \$180
- Todo cambio debe de ser modificado en los diferentes programas que son utilizados para que no haya confusión sobre todo en cambios de recepcionista.

**CAMBIO DE HABITACION
Y TARIFA**



SALIDA DE HUÉSPEDES



3.14 SALIDA DE HUÉSPEDES

Objetivos:

- Que el recepcionista conozca el procedimiento de rutina que debe llevar a cabo con cada huésped que abandone el hotel.
- Que el recepcionista sepa manejar la papelería utilizada para registrar las salidas de los huéspedes.

El huésped es la persona más importante del hotel, por tanto debe ser atendido amable y eficientemente desde su arribo, durante su estancia y a su salida.

Cada vez que un huésped termina su estancia en el hotel es el momento de borrar cualquier mala impresión y reafirmar la buena imagen que se lleve del hotel. En la mayoría de los casos es al recepcionista a quien corresponde despedir al huésped cuando este abandona el hotel.

Procedimiento

- Recepcionista
 - Saludo.
 - Ser amable y atento

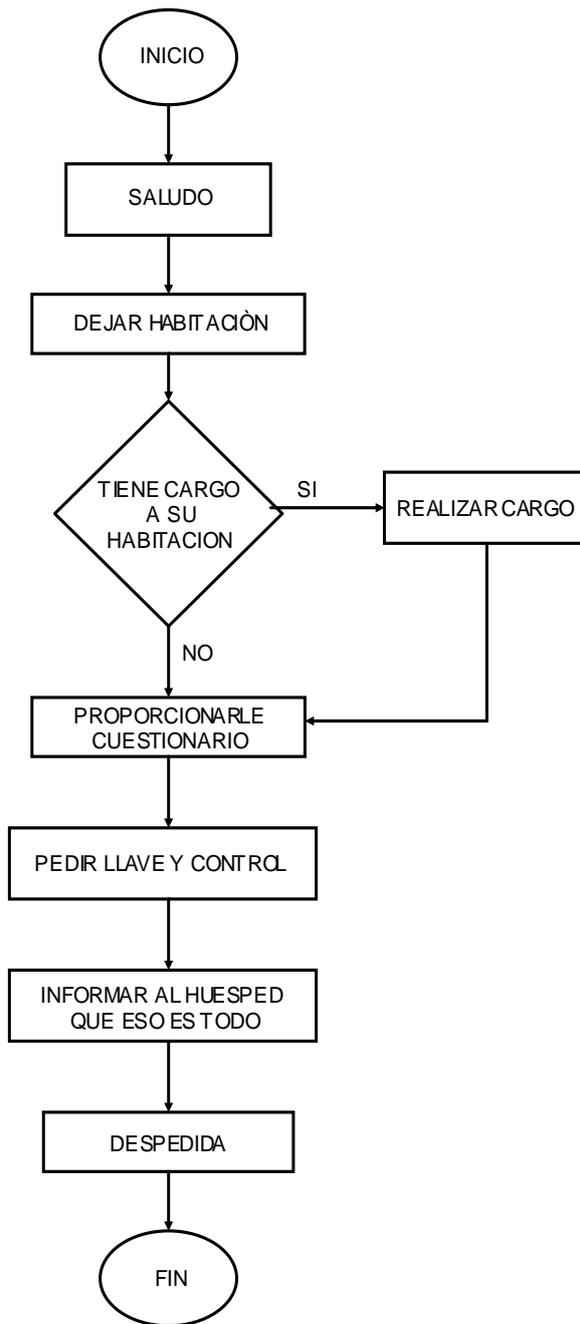
Los huéspedes deben desocupar la habitación a las 13:00 horas, sin embargo, hay huéspedes que pueden desocupar la habitación mas temprano por eso es necesario que el recepcionista revise:

- Revisar en el sobre de cada habitación si el huésped tiene algún cargo a su habitación para que a su salida se haga ese cargo.
- Recepcionista: Cuando el huésped se encuentra en recepción preguntar si ya deja la habitación
 - Si contesta que si
 - Decirle que si le permite un momento en lo que verifica si no hay algún cargo.

- Mientras espera proporcionarle un cuestionario sobre los servicios y atención que se le dio durante su estancia, ya que su opinión es de gran importancia para el hotel.
 - Al terminar de contestar el cuestionario informarle de acuerdo a la verificación si tiene algún cargo o no a su habitación.
 - Si tiene algún cargo informarle al huésped para que cubra el monto.
 - Informarle que eso es todo y que tenga un buen viaje siempre con una sonrisa.
-
- A la salida de cada huésped en reservaciones de la computadora se debe marcar con color verde que el huésped ha dejado la habitación.

 - Recepcionista: Informarle a las camaristas la salida de la habitación.

**SALIDA DE
HUESPED**



REPORTES



3.15 Reportes

Objetivo:

- Que el recepcionista conozca el procedimiento de rutina para realizar los reportes.
- Que el recepcionista sepa manejar el programa que debe utilizarse para elaborar los reportes correspondientes.

El recepcionista debe tener presente que al tener la información actualizada y con los datos precisos del reporte tanto de habitaciones como de spa será más sencilla la revisión al entregarlos.

El reporte es la función por medio del cual el recepcionista controla el dinero que se encuentra en caja.

El recepcionista realizará dos tipos de reporte:

- Reporte del hotel.
- Reporte de spa.

Reporte de hotel.

Procedimiento

En el hotel hacienda panoaya el puesto de recepcionista cuenta con tres turnos; cada turno (mañana, tarde y noche) cuenta con un recepcionista, para la elaboración diaria del reporte los recepcionistas del turno de la mañana y tarde son los que llevan el control, ya que a lo largo del día se dan las entradas y salidas de los huéspedes.

El reporte se realiza diario, pero se entrega a oficinas cada semana el día lunes vía correo electrónico.

A continuación se presenta un formato de lo que es el reporte.

HOTEL REPORTE DIARIO DE CAJA				FECHA:				DIA	MES	AÑO				
HAB	FOLIO	SERVICIOS						TOTAL	FORMAS DE PAGO				TOTAL	
		Tarjeta de Hospedaje	Tarifas	Demora Extra	Consumo Rest.	Telefono	Propios		Otros	Efectivo	Tarjeta	Deposito		X Cobrar
1								\$						
2								\$						
3								\$						
11								\$						
12								\$						
13								\$						
14								\$						
21								\$						
22								\$						
23								\$						
24								\$						
31								\$						
32								\$						
33								\$						
34								\$						
41								\$						
42								\$						
43								\$						
44								\$						
46								\$						
47								\$						
48								\$						
49								\$						
Subtotales		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Totales								\$						\$
OBSERVACIONES				OBSERVACIONES				OBSERVACIONES						
ENTREGO		NOMBRE Y FIRMA		RECIBIO		NOMBRE Y FIRMA		REVISO		NOMBRE Y FIRMA				

Formato:

- Fecha: Se debe de marcar día, mes y año.
 - Hab: Señala todas las habitaciones existentes.
 - Tarjeta de hospedaje: Número de folio de la ficha de registro.
 - Tarifa: Marca el precio de cada tipo de habitación.
 - Servicios: Se muestra el tipo de asistencia que ofrece el hotel, se debe de marcar con precio.
 - Total: Marca el absoluto por habitación.
 - Formas de pago: Señala los diferentes tipos de pago y de igual manera se marca con el total que se pago.
 - Entrego: Nombre y firma del recepcionista.
 - Recibió: Nombre y firma de quien recogió el reporte.
 - Reviso: Nombre y firma de la persona que examino el reporte.
- ❖ **IMPORTANTE:** La columna de total de servicios y la columna de formas de pago deben de coincidir.

Reporte de Spa.

El reporte de spa se realiza semanalmente y se entrega el día lunes.

REPORTE DE SPA		FECHA	DIA:	MES:	AÑO:		
		TIPO DE SERVICIO			SERVICIO		
FOLIO	Masaje	T. Corporal	T. Facial	T / S / V	INTERNO	EXTERNO	TOTAL
						TOTALES	
ENTREGO NOMBRE Y FIRMA		RECIBIO NOMBRE Y FIRMA			REVISO NOMBRE Y FIRMA		

Formato:

- Fecha: Incluye día, mes y año.
- Folio: Numero de la papeleta que se archivo.
- Tipo de servicio: Señala que servicio fue requerido por el cliente.
- Servicio: Se debe de marcar si fue externo o tomado por un huésped.
- Total: Marca el absoluto de los servicios.

La entrega de dinero por hospedaje y spa se hace diariamente en el turno de la mañana y se utiliza un vale que se muestra a continuación.

The image shows a 'Vale de Efectivo' (voucher) from Hacienda Panoaya. The logo features a deer head and the text 'Hacienda Panoaya' and 'Spa'. Below the logo are five stars. The form includes fields for 'FECHA:', 'CANTIDAD: \$', and 'IMPORTE EN LETRA:'.

Formato:

- Fecha: Indica el día en que se entrego el dinero.
- Cantidad: Indica el monto total entregado.
- Importe en letra: Cantidad entregada en letra.
- Debe de firmarse por quien recibe el efectivo.

Reporte de mantenimiento.

El reporte de mantenimiento es una lista que hace el recepcionista el domingo cuando generalmente en el hotel no hay huéspedes. El recepcionista tiene que revisar cada habitación y describir los desperfectos, resaneamientos o cambio de algunas cosas que se encuentran en la habitación.

Este reporte es entregado el día lunes al gerente para su revisión y se firma, después se entrega a las personas encargadas del mantenimiento.

Otras Actividades.**Requisición**

Dentro de lo que también debe de hacer el recepcionista es la requisición, es solicitar a almacén los productos necesarios para que se trabaje adecuadamente en el hotel como lo pueden ser (productos de limpieza, amenidades, etc.) estos productos se requieren generalmente cada ocho días, aunque de igual forma pueden pedirse cualquier otro día, la requisición debe de firmarse por el encargado entre semana es el gerente y fines de semana es el subgerente, así mismo el encargado de almacén debe de firmar.

Facturación.

Toda facturación que sea solicitada por algún huésped se debe de realizar y enviar vía correo electrónico a oficinas y estas la harán llegar al cliente igualmente por vía correo electrónico.

Corte de Terminal.

El corte de Terminal la realiza el recepcionista del turno de la noche, antes de las 12 horas, todos los días y el ticket se engrapa a la bitácora.

INFORMACIÒN



3.16 INFORMACIÓN

El departamento de recepción es el lugar al que por lo general tanto huéspedes como visitantes se dirigen cuando requieren información o algún servicio en especial. El recepcionista es el encargado de proporcionar la atención y servicios que se requieran ya sea por teléfono o en la recepción siempre con amabilidad y cortesía.

A continuación se mencionara la información que el encargado de recepción debe de conocer.

Servicios

HOTEL SPA

- Categoría 4 estrellas.
- Tarifa por noche
- Reservación de 7 a 15 días antes.
- Habitaciones.

No. Habitaciones	Tipo de Habitación	Tarifa D - J	Tarifa Sábado y días festivos	Características de la habitación
9	Sencilla	\$522	\$580	Cama king para 2 personas
3	Doble	\$702	\$780	Dos camas queen o matrimonial para 4 personas
3	Suite	\$702	\$780	Cama king para 2 personas con tina de hidromasaje

- ❖ Todas las habitaciones cuentan con chimenea, TV con cable, teléfono, room service y vista a los volcanes que es lo que caracteriza al hotel.
- ❖ Solo 3 habitaciones sencillas no cuentan con chimenea por el tipo de habitación.
- ❖ Se puede instalar persona extra de 6-17 años con un costo de \$150 y se le apoya con un camastro tipo campestre.
- ❖ Para el préstamo de toallas para la alberca se deberá llenar un formato que se le dará al huésped y al regresar las toallas deberá de traer consigo dicho formato.

Spa

- Se cuenta con un solo terapeuta
- Se maneja con reservación.
 - ❖ Si es persona externa reservar con 3 días antes.
 - ❖ Si es huésped el mismo día que se registra, después dependiendo del tratamiento se puede tomar en su habitación.
- El pago del tratamiento es total.
- El tratamiento dura 50 minutos y 10 minutos son de relajación.

Tratamientos del Spa

MASAJES	PRECIO
Holístico (masaje relajante, acompañado de acupresion y reflexoterapia)	\$420
Exfoliación (retira las células muertas, mejora la circulación sanguínea y linfática, elimina toxinas)	\$420
Drenaje linfático (drena toxinas, relajante, mejora la circulación sanguínea y linfática)	\$420
Quiromasaje (tonifica los músculos, relajante)	\$420
TRATAMIENTOS CORPORALES	
Limpieza juvenil teen (13-17) (peeling y vapor para eliminar impurezas y células muertas)	\$200
Limpieza profunda (uropigal) (controla y repara la deshidratación de la piel, peeling y vapor para eliminar impurezas y células muertas, masaje facial relajante)	\$320
Limpieza profunda (salvia) (tratamiento astringente, controla la grasa peeling y vapor para eliminar impurezas y células muertas, masaje facial relajante)	\$320

Baño de novia (elimina células muertas, suaviza, hidrata y relaja)	\$420
Velo de novia (elimina células muertas, suaviza, nutre y relaja)	\$420
Envolvente Money body polish (relajante con miel y yogurt)	\$420
Dulce restregar (relaja, hidrata, nutre, elimina células muertas y mejora la circulación)	\$420
Tratamiento de manos o pies (masaje y tratamiento hidratante)	\$180 c/u
Temascal/ Sauna/ Vapor (desintoxicante y purificante)	\$280

- ❖ Los masajes van combinados con sonoterapia y aromaterapia para lograr la experiencia de encontrarse a si mismo.

Restaurante

- Abre de lunes a domingo.
 - Lunes a viernes servicio a la carta.
 - Sábados y domingos es servicio de buffet.
- ❖ Desayuno de 9 – 12 horas.
 - Adultos \$139
 - Niños \$89
 - ❖ Comida de 13 – 17 horas.
 - Adultos \$209
 - Niños \$99

Parque

- Abre de martes a domingo de 10 – 18 horas.
- El costo por entrada es de \$30 pesos por persona incluye estacionamiento, área de picnic, áreas verdes y paseo en el tractor amarillo.
- Se puede adquirir 2 tipos de brazalete:
 - El brazalete de \$99 que incluye todas las atracciones las veces que quiera y se paga a partir de los 3 años.
 - El brazalete de \$69 solo incluye dos atracciones ya establecidas por el parque que son:
 - Lanchas y laberinto.
 - Zoológico y museos
 - Bicicleta y tirolesa.
 - Talleres, carritos eléctricos y brincolines.
- Atracciones culturales:
 - Museo Sor Juana Inés de la Cruz; construcción donde vivió.
 - Museo Internacional de los Volcanes; explicación del funcionamiento de un volcán y al final del recorrido se pasa a una simulación de una erupción.
- Talleres:
 - Queso; procedimiento básico para la elaboración de un pequeño queso.
 - Volcán; con un poco de arcilla volcánica se forma y se simula una erupción.
- Atracciones recreativas:
 - Paseo en lancha
 - Tirolesa alpina.
 - Laberinto ingles.
 - Brincolines
 - Carritos eléctricos.
 - Aviario.
 - Venados acariciables.
 - Espectáculo “Asombroso”.

3.17 ETIQUETA TELEFÓNICA

Objetivo:

- Estandarizar el saludo telefónico, así como establecer compromisos y cambios de actitud orientados hacia la calidad en el servicio.

El teléfono es un instrumento para reproducir sonidos y emociones a cierta distancia.

Recuerde que el interlocutor no puede ver nuestra área de trabajo ni a nosotros mismos, pero está percibiendo nuestras emociones, nuestro entorno y juzgando el profesionalismo de nuestra forma de hablar y expresarnos.

Regla general de etiqueta:

- Saludo
- “Le atiende”
- Colaborador

Una sonrisa no se ve pero se escucha:

- La alegría se manifiesta por la sonrisa no por la risa.
- La sonrisa es señal de que somos felices o que estamos en camino de serlo.
- El sonreír manifiesta el poder saltar los obstáculos de la vida cotidiana haciéndonos y haciendo llevar a los demás la vida de una forma más agradable.

EXPRESIONES FACIALES QUE NO SE DEBEN DE HACER

PROHIBIDO

- Aja, mmmm, yeah!!!
- No sé
- Ok
- Qué
- No es mi culpa
- Usted tiene qué
- No se puede
- Hasta la vista o bye
- Permítame o momentito
- Le comunico
- De nada

ADECUADO

- Si Sr. (ita)
- Por el momento no cuento con esa información, a la brevedad posible me comunicare con usted.
- Si, Sr. (ita)
- Disculpe.
- Lamento lo sucedido o lo siento esto no debió ocurrir.
- Seria tan amable de...
- (Ofrecer alternativa)
- Que tenga un buen día, etc.
- Permítame poner su llamada en espera.
- Si, con gusto.
- Es un placer.

NO SE DEBE HACER:

- Contestar con un tono de voz apresurado.
- Hablar de tu a las personas. El respeto es primordial.
- Proporcionar información si no se tiene la certeza de estar en lo correcto. Recordemos que ante los huéspedes y clientes tenemos credibilidad, no arruinemos esta imagen.
- Comer, mascar chicle o beber líquidos durante una conversación telefónica.
- Caer en el servilismo, ya que esto puede molestar a un huésped o cliente.
- Invasión la privacidad de las personas.
- Cubrir la bocina con las manos para hablar con otras personas.
- Asumir una actitud defensiva.
- Retener una llamada sin antes informar al interlocutor que será puesto en espera.
- Retener una llamada mas de 20 segundos, sin proporcionar un informe del asunto que se esta verificando o investigando.
- Adivinar o suponer el nombre de la persona que llama.
- Provocar que el interlocutor repita información 2 veces.
- Toser, estornudar sin cubrir la boca.
- Activar el botón de “speaker” durante una llamada.
- Colgar el auricular de manera brusca.

LO QUE SE DEBE HACER

- Contestar siempre dentro de los tres primeros timbres.
- Usar siempre un tono de voz claro, cortés y audible.
- Sonreír. El cliente o huésped no puede ver el medio ambiente en el que laboramos y tampoco es responsable por nuestro estado de ánimo o por el exceso de trabajo.
- Saber escuchar, implica poner atención a lo que nos están informando o solicitando permitiendo que el cliente/huésped termine la frase, si es posible anote todos los datos a fin de dar seguimiento.
- Repetir el nombre del huésped y/o cliente por lo menos dos veces durante la conversación, esto hará que nuestro servicio sea personalizado.
- Si se solicita transferir una llamada o departamento específico debe decir:

SI, CON GUSTO

- Preguntar si nos permite poner la llamada en espera; agradecer por haber esperado.
- Para tomar un mensaje es muy importante registrar principalmente el nombre completo de la persona que está llamando, así como su número telefónico.
- Cuando se tenga que transferir una llamada, deberá informar al cliente o huésped el nombre de la persona que lo seguirá atendiendo.
- Cuidar la forma de colgar el auricular.
- Escuchar con el "tercer oído".
- Cuidar y hacer buen uso de nuestro equipo telefónico.

CONCLUSIONES

Una de las problemáticas de las microempresas que se organizan de manera familiar, es que carecen de los conocimientos básicos y necesarios para lograr los objetivos que en un inicio se plantean, -esto sí, se plantearon alguno – su conformación se realiza paulatinamente sin retomar los fundamentos de la administración y mucho menos buscan la orientación, ni apoyo de algún organismo y/o incubadora de empresas, para su mejor desempeño. Esta situación provoca que muchas veces el retorno de capital nunca se dé, de tal manera que los beneficios sean limitados y que el servicio que presten no sean de calidad. Esta dinámica trae consigo el cierre de la empresa y un endeudamiento para el propietario. Sin embargo, en otros casos no es tan drástica la situación, la empresa continúa con ganancias mínimas y resolviendo sus problemas que se presentan día a día.

En esta investigación se presentó un caso similar al antes descrito, La Hacienda Panoaya, que en sus inicios como casco de una hacienda los dueños vieron en ella una oportunidad de negocio, iniciando como restaurante, posteriormente como hotel y la apertura de un museo, todo ello se transformó a lo largo de 10 años, contando con una organización precaria, sin la existencia de un organigrama, nunca se plantearon objetivos, la rotación de empleados es constante, no existe selección de personal adecuada, el perfil de estos no corresponde con el puesto en el que laboran y mucho menos se da una capacitación. Por todo lo anterior se realizó un diagnóstico que permitió conocer de manera precisa lo antes mencionado y que el departamento de recepción que es el encargado del primer contacto con el turista, tiene muchas fallas tanto en su organización como en su personal.

Por ello la propuesta de este trabajo fue realizar un manual de procedimientos que apoyará directamente dicho departamento, en el cual se indica cada una de las actividades del personal que se encuentra laborando en el mismo, e incluye la información veraz y oportuna que se debe informar al turista para que su estancia fuera placentera.

Con ello se pretende brindar un mejor servicio y orientar a todo el trabajador que lo revise, sus actividades y funciones que deberá desarrollar oportunamente, así mismo conociendo a la organización para sentirse parte de ella y así brindar un mejor servicio.

En este sentido es conocido que en todas las empresas de servicios y más las del ramo turístico, el personal debe estar bien capacitado y contar con el apoyo de sus jefes inmediatos para brindar un servicio de calidad, propiciando que esta actividad traiga consigo una derrama económica considerable.

Es conveniente aclarar que aunque la Hacienda Panoaya no cuente con una administración eficiente y carezca de una cultura organizacional, así como programas de capacitación constante, ya que la rotación de personal es frecuente, aún con ello la empresa se mantenga en pie, ello obedece a su situación geográfica, pero sobre todo por los atractivos con los que cuenta, sin embargo, la afluencia turística podría ser mayor si el turista que visita el lugar se va satisfecho y con deseos de regresar, lo que muchas veces no se da, porque el trato del personal no fue cortés ni el adecuado.

Como se mencionó con antelación, para el sector turístico el recibimiento y la atención del personal para con el turista es fundamental, es la carta fuerte que determina si se venden los servicios o no. Por ello hoy en día toda empresa no escatima en gastos para tener satisfecho a su personal y desde que comienzan a colaborar en la empresa se les capacite y oriente en las actividades a desarrollar, todo con la finalidad de brindar un servicio con calidad y ser una empresa competitiva en el mercado de servicios turísticos.

Con lo anterior no se pretende corregir toda la problemática existente en la Hacienda Panoaya, sin embargo esta propuesta es el parte aguas que enfilara otras investigaciones y que el interés del propio dueño en esta investigación sirvió para tener información verídica y que no solo se quede en papel, sino que se aplique y posteriormente ir abarcando diferentes departamentos.

Recomendaciones

Esta investigación puede ser utilizada como antecedente para la realización de otros proyectos relacionados con manuales de procedimientos ya sea en el área de recepción o en otras áreas.

Se recomienda para que un manual de procedimientos cumpla con lo requerido por la organización debe contar con los siguientes requisitos: sencillez y claridad.

Mantener una constante actualización sobre la información expuesta en el manual, tanto del área de recepción como la que se maneja de forma general en restaurante, parque y spa.

Contratar al personal calificado para el área de recepción y mantenerlo en constante capacitación, con la finalidad de ofrecer servicios personalizados y de calidad.

Se recomienda que los altos mandos pongan en práctica los manuales sobre todo con el nuevo personal, para que se incorporen de manera rápida a laborar en la empresa.

La Hacienda Panoaya es una empresa en la que no solo se puede investigar en cuanto a su organización administrativa, también se pueden realizar estudios sobre realizar recorridos interpretativos en los museos, implementar nuevas atracciones en el parque para que cada visita sea diferente, interactuar mas con los turistas creando mas talleres, todo esto con el fin de que la Hacienda sea competitiva y de calidad.

Bibliografía

Acerenza, M. (2000) Administración del Turismo Conceptualización y Organización, México, Vol. 1, Ed. Trillas.

Brading, D. *Haciendas y Ranchos del Bajío*. Ed. Enlace Grijalbo. México 1988

De la Torre, O. (1980) *El Turismo Fenómeno Social*, México, Fondo de Cultura Económica de México.

Gali, N., Majo, J. y Vidal, D. (2000) Patrimonio Cultural y Turismo: Nuevos modelos de promoción vía Internet. *Cuadernos de Turismo*, 6, 13-87.

García, Z. (2002) El Turismo Cultural en Castilla y León. El caso singular de las edades del hombre. *Cuadernos de Turismo*, 10, 23-67

Garza, A. (2002) Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales, México, Editorial El Colegio de México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2000) Metodología de la Investigación, México, McGraw Hill

McIntosh, R., Goeldner, C., et al (2004), Turismo, Planeación, Administración y Perspectivas, México, Limusa Wiley.

Pick, S., López L. (1998), Como Investigar en Ciencias Sociales, México, Editorial Trillas.

Rodríguez, J. (2000) Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, México, Editorial Ecafsa.

Toselli, C. (2006) Turismo y Patrimonio. Algunas reflexiones para un uso revalorizador del legado cultural. *Boletín Interpretación*, 14.